



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Evidenční číslo smlouvy: RCZ-2018-Z087

Vlastní registrační číslo	
173/2018	
Spisový a skartační znak	
DL	W

Smlouva o zabezpečení podpory provozu

Město Františkovy Lázně

Sídlo: Nádražní 208/5, 351 01 Františkovy Lázně
IČ: 00253936
jednající: Jan Kuchař, starosta
Bankovní spojení: Komerční banka a.s.
Číslo účtu: 1520331/0100

kontaktní osoba: Ing. Miroslav Jiřina, e-mail: jirina.miroslav@mufrlazne.cz
na straně jedné jako „Objednatel“

a

AutoCont CZ a.s.

Sídlo: Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava
Korespondenční adresa: Sokolovská 996/130, 360 05 Karlovy Vary
IČ: 47676795
DIČ: CZ47676795
jednající: Martin Stejskal, místopředseda představenstva
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.
Číslo účtu: 6563752/0800
kontaktní osoba: Jiří Kubát
tel./fax kontaktní osoby: +420 724015366 / +420 910970103
e-mail: jiri.kubat@autocont.cz
zápis ve veřejném rejstříku: vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 814
na straně druhé jako „Zhotovitel“

(Objednatel a Zhotovitel jsou dále společně též označováni jako „Strany“ nebo „Smluvní strany“ nebo kdokoli z nich jednotlivě též „Strana“ nebo „Smluvní strana“)

uzavírají podle, § 2586 a násl. z. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) tuto Smlouvu o zabezpečení podpory provozu (dále jen „Smlouva“).

Preamble

Tato Smlouva se uzavírá v souvislosti s realizací projektu reg.č. CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0002592 s názvem „ICT systém MěÚ Františkovy Lázně“ (dále jen „Projekt“). Objednatel je v rámci tohoto projektu příjemcem finanční podpory z Integrovaného regionálního operačního programu (dále jen „IROP“), č. výzvy 28 (dále jen „Výzva“).

Výběr Zhotovitele plnění dle této Smlouvy byl proveden Objednatel v zadávacím řízení dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).

Objednatel vybral v zadávacím řízení veřejné zakázky s názvem „**ICT systém MěÚ Františkovy Lázně - Virtualizační platforma**“ a zahájeném dne 26. 3. 2018 (dále jen „Veřejná zakázka“) nabídku Zhotovitele na realizaci zakázky vyhodnocenou jako nejvýhodnější.

0. Definice a Úvodní ustanovení

(A) Definice.

Není-li dále výslovně uvedeno jinak, následující termíny jsou definovány v této Smlouvě takto:

„**Nabídka**“ znamená nabídku Zhotovitele doručenou Objednateli v rámci Zadávacího řízení;

„**Dodávky**“ znamenají dodávky a služby poskytované Zhotovitelem Objednateli dle této Smlouvy, specifikované níže v čl. II této Smlouvy;

„**Software**“ znamená veškeré systémové a aplikační programové vybavení, potřebné k řádnému, plně funkčnímu, nepřetržitému a bezporuchovému fungování předmětu plnění, které bude předmětem Dodávek.

„**Organizace**“ nebo „**Dotčené organizace**“ znamená subjekty uvedené v článku 2.2 Zadávací dokumentace;

„**Právní předpisy**“ znamená všechny platné a účinné obecně závazné právní předpisy České republiky a EU, a to zejména předpisy související s poskytováním Dodávek dle této Smlouvy;

„**Spor**“ znamená jakýkoliv spor vzniklý ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní;

„**Poddodavatel**“ znamená jakoukoli právnickou nebo fyzickou osobu, s níž Zhotovitel uzavřel smlouvu, na jejímž základě bude taková osoba provádět plnění předmětu této smlouvy nebo její části;

„**Vyšší moc**“ znamená mimořádnou událost nebo okolnost, kterou nemohla žádná ze Stran před uzavřením Smlouvy předvídat, která je mimo kontrolu kterékoliv Strany a nebyla způsobena úmyslně nebo z nedbalosti jednáním nebo opomenutím kterékoliv Strany a která podstatným způsobem ztěžuje nebo znemožňuje plnění povinností dle Smlouvy kteroukoliv ze Stran. Takovými událostmi nebo okolnostmi jsou zejména, nikoliv však výlučně, válka, teroristický útok, občanské nepokoje, vzpoura, přítomnost ionizujícího nebo radioaktivního záření, požár, výbuch, záplava či jiné živelné nebo přírodní katastrofy. Výslovně se stanoví, že Vyšší mocí není stávka personálu Zhotovitele ani hospodářské poměry Stran;

„**Zadávací řízení**“ znamená řízení podle ZZVZ na zadání Veřejné zakázky;

„**Zadávací dokumentace**“ znamená zadávací dokumentaci Veřejné zakázky ve znění dodatečných informací k této zadávací dokumentaci;

(B) Výklad

Slova v jednotném čísle rovněž zahrnují množné číslo a slova v množném čísle zahrnují i číslo jednotné;

Ustanovení obsahující slovo „souhlasit“, „souhlas“ nebo „dohoda“ nebo slova podobného významu vyžadují, aby souhlas nebo dohoda byly učiněny písemně.

„**Písemný**“ nebo „**písemně**“ znamená psaný rukou, strojem, tištěný, případně zhotovený elektronicky a existující ve formě trvalého záznamu.

Pokud se v textu této Smlouvy vyskytuje spojení „poskytování Dodávek“ a z příslušného ustanovení nevyplývá jinak, rozumí se Dodávkou i zajištění služeb nezbytných pro zajištění funkčnosti předmětu díla dle požadavků Zadávací dokumentace.

Výklad veškerých pojmů a ujednání bude prováděn s ohledem na účel a cíle veřejné zakázky, na jejímž základě byla uzavřena tato smlouva, které přímo či nepřímo vyplývají ze zadávací dokumentace nebo této smlouvy.

(C) Komunikace mezi stranami

Kdykoliv se v této Smlouvě vyžaduje vyhotovení nebo vystavení souhlasů, osvědčení, svolení, rozhodnutí, oznámení a žádosti jakoukoliv osobou, tato sdělení musejí být doručena na kontaktní adresy uvedené v čl. XIII. a způsobem uvedeným v čl. XIV. této Smlouvy.

Veškerá komunikace podle Smlouvy bude probíhat výlučně v českém jazyce.

I. Předmět smlouvy

- 1.1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí podporu provozu díla specifikovaného v článku II. této smlouvy (dále jen „dílo“) a objednatel se zavazuje za poskytované zabezpečení podpory provozu díla zaplatit zhotoviteli cenu ve výši a za podmínek sjednaných v této smlouvě.
- 1.2. Zhotovitel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Objednateli oprávnění k výkonu práva užití programové produkty vyvinuté Zhotovitelem potřebné k zabezpečení nezbytné podpory plnění předmětu Smlouvy uvedených pod bodem II. (dále též jen „předmět licence“), pokud byly takové produkty Zhotovitelem uvedeny v jeho nabídce. Objednatel je povinen dodaný software užívat v souladu s touto Smlouvou, v souladu s licenčními podmínkami vlastníka autorských práv k SW, a dle platných zákonných norem. Dodaný software musí umožňovat zpřístupnění programových produktů za účelem integrace s jinými informačními systémy a to obvyklou formou komunikačního rozhraní například API, webové služby, atp. včetně potřebné dokumentace komunikačního rozhraní. Zhotovitel jako součást plnění zajistí aby licenční ani technické podmínky možnosti integrace s dalšími systémy nevytvořily jakékoliv další požadavky na Objednatele.
- 1.3. Zhotovitel se zavazuje splnit všechna ustanovení Zadávací dokumentace i závazky obsažené v Nabídce.

II. Specifikace plnění

- 2.1. Předmětem Smlouvy je podpora provozu virtualizační infrastruktury v rozsahu:
 - (a) Virtualizační platforma
 - (b) Zálohovací systém
 - (c) Bezpečnostní systém
 - (d) Skenovací a multifunkční zařízení
 - (e) Systém řízení požadavků, správu a evidenci zařízení
 - (f) Elektronická úřední deska.
- 2.2. Smluvní strany se dohodly, že dílem je provedení všech plnění dle specifikace v Zadávací dokumentaci, zejména pak v Příloze č. 3 Zadávací dokumentace (Technická specifikace) směřujících k k zabezpečení podpory provozu. Předmětem smlouvy jsou rovněž činnosti, práce a dodávky, které nejsou v dokladech uvedených v tomto odstavci smlouvy obsaženy, ale o kterých zhotovitel věděl nebo podle svých odborných znalostí vědět měl anebo mohl, že jsou k řádnému a kvalitnímu plnění dané povahy třeba, a dále, které jsou s řádným plněním nutně spojeny a vyplývají ze standardní praxe plnění analogického charakteru.

Specifikace předmětu smlouvy je obsažena zejména v Příloze č. 3. Zadávací dokumentace (Technická specifikace).

- 2.3. Předmět díla bude proveden v rozsahu, způsobem a v jakosti stanovené:
 - (a) touto Smlouvou;
 - (b) zadávacími podmínkami Veřejné zakázky, které jsou jako Příloha č. 1 součástí této Smlouvy;
 - (c) Nabídkou Zhotovitele;
 - (d) písemnými pokyny Objednatele řádně podepsanými oprávněným zástupcem Objednatele;
 - (e) obecně závaznými právními předpisy, normami, zvyklostmi v příslušné oblasti a veškerými podklady předanými Objednatelům Zhotoviteli podle této Smlouvy a případnými pozdějšími změnami shora uvedené dokumentace, které byly vyvolány potřebami zjištěnými v průběhu provádění předmětu díla nebo okolnostmi smluvními stranami nepředvídanými, rozhodnutími, resp. vyjádřeními veřejnoprávních orgánů s tím, že Objednatel je oprávněn upravit způsob provádění předmětu díla; veškeré požadované změny se však musí týkat následné funkčnosti předmětu díla v kontextu původních požadavků na funkčnost díla ze strany zadavatele a závazných právních předpisů.

Zadávací dokumentace je přitom závazná v plném rozsahu, v případě rozporu mezi zněním Zadávací dokumentace a této Smlouvy má Zadávací dokumentace přednost.

- 2.4. Nepředvídanými okolnostmi se rozumí:

- a) plnění svým rozsahem nebo povahou nad rámec plnění dle této Smlouvy, tj. takové plnění Zhotovitele, které nebylo součástí řešení provedení předmětu díla vyplývajících z této Smlouvy, obecně závazných právních předpisů na provedení předmětu díla touto Smlouvou dohodnutého rozsahu a kvality či ověřené technické praxe; nebo
- b) plnění vyvolané zásadní změnou dodávky předmětu díla provedené na základě zvláštního požadavku Objednatele, a to pouze a výlučně po uzavření písemného dodatku k této Smlouvě uzavřeného v souladu se ZZVZ.

Za nepředvídané plnění se nepovažují zejména:

- (i) plnění jinak splňující podmínky této Smlouvy na nepředvídané práce, o kterých prokazatelně Zhotovitel při podpisu této Smlouvy věděl nebo nemohl nevědět; nebo
- (ii) plnění, jejichž provedení bylo vyvoláno prodlením Zhotovitele s prováděním předmětu díla nebo prodlením s poskytováním s ním spojených plnění, za které Zhotovitel odpovídá; nebo
- (iii) plnění, která jsou důsledkem vadného plnění Zhotovitele, dále i plnění, která jsou v souladu s řešením provedení předmětu díla, a tato pouze zpřesňují.

2.5. Zhotovitel není nikdy v prodlení se závazkem či s termínem vyplývajícím z realizace této Smlouvy, je-li toto prodlení způsobeno z důvodu na straně Objednatele, vyšší mocí nebo na straně třetí osoby, která se přímo nepodílí na plnění na straně Zhotovitele. Stejně tak nejde o prodlení Zhotovitele, je-li nesplnění termínu či závazku Zhotovitele z této Smlouvy z důvodu realizace víceprací, které vylučují dokončení díla v původním rozsahu v řádném termínu, z důvodu obdržení závádějících nebo nesprávných pokynů či informací od Objednatele, z důvodu prodlení Objednatele, z důvodu legislativních změn, které si vyžadají změny v provádění díla. Stejně tak nejde o prodlení Zhotovitele, je-li nesplnění termínu či závazku Zhotovitele z této Smlouvy z důvodu probíhajících správních či jiných řízení, z důvodu neudělení potřebného souhlasu/povolení ze strany správního orgánu, úřadu či soudu, pokud se nejedná o správní úkony, souhlasy/povolení či jiná řízení, která Zhotovitel měl zajistit v rámci realizace předmětu plnění.

2.6. Změny předmětu díla, včetně ceny a doby plnění, budou-li změnou ovlivněny, které splňují požadavky článku II. odst. 2.4. této Smlouvy, musí být specifikovány v písemném dodatku k této Smlouvě (uzavřeného v souladu se ZZVZ) a pro Zhotovitele se stanou závaznými vždy ode dne účinnosti příslušného písemného dodatku Smlouvy.

2.7. Zhotovitel je povinen při svém plnění dodržovat a splňovat požadavky všech platných a účinných právních předpisů a technických norem, které se vztahují k předmětu této smlouvy, a to zejména:

- Zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- Usnesení vlády č. 624/2001, o Pravidlech, zásadách a způsobu zabezpečování kontroly užívání počítačových programů,
- Usnesení vlády č. 1270/2006, o Koncepci rozvoje Komunikační infrastruktury veřejné správy,
- Usnesení vlády č. 1453/2006, o průběhu realizace Koncepce rozvoje Komunikační infrastruktury veřejné správy,
- Usnesení vlády č. 1545/2008, k dalšímu postupu při nákupu softwarových licencí pro subjekty veřejné správy,
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- Úmluva o ochraně osob se zřetelem na automatizované zpracování osobních dat č.108, vyhlášená pod č. 115/2001 Sb. m.s. , ve znění pozdějších předpisů,

- Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,
- Vyhláška č. 645/2004 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů,
- Vyhláška č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelnách, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 219/2000 Sb., o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích, ve znění pozdějších předpisů,
- Vyhláška č. 560/2006 Sb., o účasti státního rozpočtu na financování programů reprodukce majetku ve znění pozdějších předpisů.
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 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) (GDPR)

III. Doba a místo plnění

- 3.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smluvní strany se dohodly, že předmět díla bude proveden dle následujícího harmonogramu, a to v následujících termínech („D“ označuje den podpisu Smlouvy, čísla značí počet kalendářních dnů, není-li řečeno jinak):

AKTIVITA (ETAPA)	OBDOBÍ
I. Inicializace – Ověřovací provoz	od – dle Prováděcí dokumentace – do 15. 12. 2018
II. Ostrý provoz	Od 15. 12. 2018

Požadované zahájení plnění smlouvy je bezprostředně po podpisu smlouvy o provozu.

- 3.2. Změna etap a termínů realizace předmětu díla je možná pouze na základě schválení Objednatele za podmínek stanovených v této smlouvě provedeného písemnou formou v listinné podobě.
- 3.3. Místem plnění je sídlo Objednatele, organizací a jejich územních pracovišť tak, jak jsou vymezena v Zadávací dokumentaci.
- 3.4. Místem předání a převzetí díla je sídlo Objednatele.

IV. Cena a způsob plnění, platební podmínky

- 4.1. Smluvní strany se dohodly na ceně za provádění předmětu smlouvy, viz odst. 4.3. Uvedená cena bez DPH je cenou pevnou a nejvýše přípustnou po celou dobu trvání Smlouvy. V případě změny legislativy bude účtována DPH podle platných předpisů.
- 4.2. V ceně předmětu smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady Zhotovitele, které při plnění svého závazku dle této smlouvy vynaloží. Cena předmětu smlouvy nebude po dobu do ukončení této smlouvy předmětem zvýšení. Zhotovitel prohlašuje, že všechny technické, finanční, věcné a ostatní podmínky díla zahrnul do kalkulace ceny

předmětu smlouvy. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že součástí ceny předmětu smlouvy jsou i veškeré náklady spojené se splněním podmínek pro realizaci předmětu smlouvy dle obecně závazných právních předpisů.

4.3. Objednatel uhradí cenu díla v následujících termínech:

- (a) po ukončení realizace I. Etapy (ověřovací provoz) částka 13 431,- Kč včetně DPH, tj. bez DPH 11 100,- Kč a DPH 2 331,- Kč
- (b) v rámci realizace II. Etapy (ostrý provoz) měsíční splátky 50 566,- Kč včetně DPH, tj. bez DPH 41 790,- Kč a DPH 8 776,- Kč
- (c) cena jedné hodiny konzultačních služeb zahrnutá do paušálních poplatků podle písm. (a) a (b) je 1 815,- Kč včetně DPH, tj. bez DPH 1 500,- Kč a DPH 315,- Kč; smluvní strany se dohodly, že tato cena bude použita též pro případ čerpání konzultací nad rámec rozsahu podpory provozu zahrnutého do paušálního poplatku dle Příloh 3 Zadávací dokumentace (dále též jen „hodinová sazba“).

4.4. Cena dle předchozího odstavce bude uhrazena na základě Zhotovitelem vystaveného daňového dokladu - faktury.

Faktura bude vystavena se splatností 30 kalendářních dní ode dne doručení Objednateli. Smluvní strany se vzájemně dohodly, že daň z přidané hodnoty bude Zhotovitelem účtována v sazbách dle právních předpisů platných v době uskutečnitelného zdanitelného plnění pro to které účtované dílčí plnění dle předchozího odstavce.

Faktura bude vystavena vždy za každý kalendářní měsíc realizovaného plnění, a to nejpozději do 5 pracovních dní od konce kalendářního měsíce, za který je faktura vystavena.

Každá faktura vystavená Zhotovitelem dle této Smlouvy musí obsahovat pojmové náležitosti daňového dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a dále následující údaje:

- číslo Smlouvy
- identifikaci Objednatele podle Smlouvy
- identifikaci Zhotovitele podle Smlouvy
- označení banky a číslo účtu, na který má být platba zaplacená, včetně konstantního a variabilního symbolu
- den splatnosti a den uskutečnění zdanitelného plnění
- název a popis poskytnutých Dodávek s odkazem na Smlouvu
- účtovanou částku bez DPH
- vyčíslenou částku DPH
- celkovou částku včetně DPH
- jakékoliv další údaje vyžadované pro účetní a daňový doklad příslušnými Právními předpisy

Přílohou každé faktury dále bude akceptační protokol v souladu s čl. X. této Smlouvy.

V případě, že daňový doklad nebude obsahovat uvedené údaje či bude neúplný či nebude mít všechny přílohy, je Objednatel oprávněn daňový doklad vrátit ve lhůtě do data jeho splatnosti Zhotoviteli. Zhotovitel je povinen takový daňový doklad opravit, aby splňoval podmínky stanovené touto Smlouvou. Lhůta splatnosti běží znovu od dodání nové nebo opravené faktury.

Objednatelem podepsaný předávací protokol nezbavuje Zhotovitele odpovědnosti za řádné provedení předmětu díla jako celku bez vad a nedodělků.

4.5. Strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn požadovat po Zhotoviteli bližší vysvětlení, objasnění nebo zdůvodnění částek obsažených ve fakturách, a to na základě písemné výzvy adresované Zhotoviteli. Od okamžiku odeslání písemné výzvy k objasnění do prokázání oprávněnosti požadovaných plateb se lhůta splatnosti faktury prodlužuje.

4.6. Objednatel je oprávněn ponížít Zhotovitelem fakturovanou úhradu ceny o jakékoliv případné smluvní pokuty, náhrady škod a další platby splatné ve prospěch Objednatele vůči Zhotoviteli. Pouze Objednatel je oprávněn započíst jakékoliv své splatné pohledávky dle Smlouvy vůči pohledávkám Zhotovitele.

- 4.7. Pokud Zhotovitel poruší povinnosti ze Smlouvy podstatným způsobem, je Objednatel oprávněn pozastavit jakoukoliv platbu na základě faktury až do odstranění prodlení nebo porušení povinnosti Zhotovitele.
- 4.8. Veškeré vícepráce, změny, doplňky nebo rozšíření, které nejsou součástí předmětu díla dle Smlouvy, musí být vždy před jejich realizací písemně odsouhlaseny Objednatelům včetně jejich ocenění ve formě písemného dodatku (v listinné podobě) k této Smlouvě uzavřeného v souladu se ZZVZ. Pokud Zhotovitel provede některé z těchto prací bez předchozího písemného odsouhlasení Objednatel, má Objednatel právo odmítnout jejich úhradu a cena za jejich provedení je součástí ceny za provedení předmětu díla.
- 4.9. Úhrada ceny za provedení předmětu díla, ať již jako celku či dílčích plnění, nemá vliv na možnost uplatnění práva Objednatel z vad předmětu díla.

V. Součinnost smluvních stran

- 5.1. Smluvní strany se zavazují vyvinout veškeré úsilí k vytvoření potřebných podmínek pro realizaci díla dle podmínek stanovených touto Smlouvou, které vyplývají z jejich smluvního postavení. To platí i v případech, kde to není výslovně stanoveno ustanovením této Smlouvy.
- 5.2. Pokud jsou kterékoli ze smluvních stran známy skutečnosti, které jí budou bránit, aby dostala svým smluvním povinnostem, sdělí tuto skutečnost neprodleně písemně druhé smluvní straně. Smluvní strany se dále zavazují neprodleně odstranit v rámci svých možností všechny okolnosti, bránící z její strany splnění jejich smluvních povinností.
- 5.3. Zhotovitel se zavazuje, že na základě skutečností zjištěných v průběhu plnění povinností dle této Smlouvy navrhne a provede opatření směřující k dodržení podmínek stanovených touto Smlouvou pro naplnění Smlouvy, k ochraně Objednatel před škodami, ztrátami a zbytečnými výdaji a že poskytne Objednateli, zástupci Objednatel jednajícímu ve věcech technických a jiným osobám zúčastněným na provádění díla veškeré potřebné doklady, konzultace, pomoc a jinou součinnost.
- 5.4. Zhotovitel 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 zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

VI. Prohlášení, práva a závazky smluvních stran

- 6.1. Zhotovitel prohlašuje, že ke dni podpisu Smlouvy:
- (a) není jako právnická osoba v likvidaci;
 - (b) není proti němu vedeno konkursní řízení ani vyrovnací řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů a takové řízení nebylo zastaveno či zrušeno z důvodu nedostatku majetku Zhotovitel a dále není předlužen či neschopen plnit své splatné závazky vůči svým věřitelům;
 - (c) uzavření/m této Smlouvy:
 - neporuší správní rozhodnutí orgánu státní správy České republiky;
 - neporuší ustanovení žádné dohody, Smlouvy či jiného ujednání, které uzavřel se třetí osobou;
 - nebude mít za následek újmu nebo požadavek na splacení jakéhokoli správního poplatku, dotací nebo jiného závazku Zhotovitel;
 - (d) neučinil nic, ať již sám anebo za spolupráce či prostřednictvím třetí osoby, co by omezilo či znemožnilo dosažení účelu této Smlouvy.
- 6.2. Zhotovitel se zavazuje, že Objednateli bezodkladně po vzniku takové skutečnosti písemně oznámí:
- (a) podání návrhu na prohlášení konkursu na majetek Zhotovitel dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů; nebo
 - (b) podání návrhu na vyrovnání na majetek Zhotovitel dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů; nebo
 - (c) vstup Zhotovitel do likvidace; nebo

- (d) splnění podmínek prohlášení konkursu na majetek Zhotovitele, tj. zejména že Zhotovitel je předlužen anebo insolventní; nebo
- (e) rozhodnutí o provedení přeměny Zhotovitele, zejména fúzí, převodem jmění na společníka či rozdělením, provedení změny právní formy Zhotovitele či provedení jiných organizačních změn; nebo
- (f) omezení či ukončení činnosti Zhotovitele, která bezprostředně souvisí s předmětem této Smlouvy; nebo
- (g) všechny skutečnosti, které by mohly mít vliv na přechod či vypořádání závazků Zhotovitele vůči Objednateli vyplývajících z této Smlouvy či s touto Smlouvou souvisejících; nebo
- (h) rozhodnutí o zrušení Zhotovitele.

6.3. Zhotovitel prohlašuje, že

- (a) je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle této Smlouvy, a to s ohledem na předmět plnění, se kterým se náležitě seznámil, a že
- (b) před podpisem této Smlouvy se řádně seznámil a překontroloval předané materiální podklady a dokumentaci a řádně prověřil místní podmínky a všechny nejasné podmínky pro realizaci díla či jeho části si vyjasnil s Objednatel nebo místním šetřením,
- (c) Smlouva byla Zhotovitelem řádně schválena a podepsána a zakládá platný závazek Zhotovitele, vynutitelný vůči němu v souladu s podmínkami v ní uvedenými,
- (d) podpisem ani plněním Smlouvy Zhotovitel neporušuje žádné ustanovení svých zakladatelských dokumentů ani žádnou jinou smlouvu nebo ujednání, jehož je Zhotovitel stranou, nebo kterým je Zhotovitel nebo jeho majetek vázán, ani žádný zákon či jiný právní předpis nebo rozhodnutí státního orgánu,
- (e) podle nejlepšího vědomí Zhotovitele proti němu neprobíhá žádné soudní, rozhodčí ani správní řízení, které by mohlo negativně ovlivnit platnost, účinnost nebo vymahatelnost Smlouvy nebo plnění jakýchkoliv povinností Zhotovitele podle této Smlouvy, ani nehrozí zahájení žádného takového řízení.

6.4. Zhotovitel se zavazuje:

- (a) při provádění předmětu díla postupovat s odbornou péčí a dodržovat Právní předpisy a rozhodnutí orgánů veřejné správy,
- (b) udržovat a obnovovat po celou dobu účinnosti této Smlouvy veškeré nezbytné souhlasy, povolení, oprávnění či licence potřebné k řádnému poskytování Dodávek v souladu s Právními předpisy, přičemž Zhotovitel odškodní Objednatele v případě, že tak Zhotovitel opomněl nebo opomene kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy učinit.

6.5. Objednatel je oprávněn postoupit jakákoliv práva a povinnosti z této Smlouvy na kteroukoliv třetí osobu, s čímž Zhotovitel podpisem Smlouvy vyslovuje svůj souhlas.

6.6. Zhotovitel se zavazuje uhradit Objednateli do deseti dnů poté, kdy k tomu bude Objednatel písemně vyzván, veškeré pokuty či další sankce, které byly Objednateli vyměřeny (pravomocným rozhodnutím) státními orgány v souvislosti s porušením povinností Zhotovitele stanovených touto Smlouvou či obecně závaznými právními předpisy při provádění předmětu díla. Úhrada bude provedena na účet Objednatele uvedený v záhlaví této Smlouvy.

6.7. Objednatel neudělil Zhotoviteli žádné oprávnění uzavírat pracovní právní či jiné vztahy jménem Objednatele nebo jednat jménem Objednatele. Současně smluvní strany dohodly, že každá osoba zaměstnaná nebo jinak využívaná Zhotovitelem při provádění předmětu díla bude placena Zhotovitelem a bude považována pro účely této Smlouvy za zaměstnance Zhotovitele.

6.8. Objednatel prohlašuje, že podpisem ani plněním Smlouvy Objednatel neporušuje žádné ustanovení svých zakladatelských dokumentů ani žádnou jinou smlouvu nebo ujednání, jehož je Objednatel stranou, nebo kterým je Objednatel nebo jeho majetek vázán, ani žádný zákon či jiný právní předpis nebo rozhodnutí státního orgánu.

VII. Nebezpečí škody

- 7.1. Objednatel zodpovídá za škodu, způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku Zhotovitele a toto zařízení bylo zapůjčeno Objednateli.
- 7.2. Objednatel je povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Zhotovitel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele, s výjimkou případu, že k nim prokazatelně došlo při užívání Plnění dodaného Zhotovitelem, na které se vztahuje záruka. Zhotovitel nepřebírá žádné záruky ani odpovědnost za data uložená v paměťových médiích.
- 7.3. Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou Objednateli zaviněným porušením povinností stanovených touto smlouvou, maximálně však do výše celkové hodnoty Plnění podle této Smlouvy.

VIII. Podmínky provádění plnění

- 8.1. Zhotovitel se zavazuje:
 - (a) zajistit provádění předmětu díla tak, aby provádění předmětu smlouvy v co nejmenší míře omezovalo činnost Objednatele;
 - (b) zajistit provádění předmětu díla tak, aby provádění předmětu díla bylo prováděno pod odborným dozorem Zhotovitele, který bude garantovat dodržování postupů nabídnutých Zhotovitelem v nabídce nebo postupů dohodnutých s Objednatелеm v průběhu plnění; totéž platí pro práce subdodavatelů;
 - (c) neprodleně, nejpozději však do tří (3) dnů, písemně oznámit Objednateli veškeré skutečnosti a okolnosti, které při poskytování dodávek zjistil nebo se o nich dozvěděl a které mohou mít vliv na poskytování plnění;
 - (d) vyvstane-li v průběhu provádění předmětu smlouvy nutnost upřesnění způsobu jeho provedení, neprodleně si vyžádat předchozí písemný souhlas či pokyn Objednatele;
 - (e) písemně upozornit Objednatele na nevhodnost, případně nepřipustnost podkladových materiálů, pokynů a věcí, které mu byly předány Objednatелеm nebo Objednatелеm požadovaných změn, ať již z hlediska důsledků pro jakost a provedení předmět smlouvy či rozporu s podklady pro uzavření této Smlouvy, ustanoveními nebo rozhodnutími orgánů veřejné správy či obecně závaznými právními předpisy či jinými normami, a to bezodkladně poté, co tuto skutečnost zjistí či mohl zjistit. V případě, že Objednatel bude, i přes upozornění Zhotovitele, písemně trvat na užití podkladových materiálů, pokynů a věcí, které byly Zhotoviteli předány Objednatелеm, je Zhotovitel oprávněn odmítnout jejich plnění pouze tehdy, pokud by se jejich splněním mohl vystavit správnímu či trestnímu postihu;
 - (f) vždy předkládat návrhy veškerých písemných podkladů a dokumentů souvisejících s poskytováním plnění, nestanovuje-li Zadávací dokumentace či dohoda stran jinak.
- 8.2. Zhotovitel bude svým jménem projednávat a hradit náklady vyplývající z projednaných záležitostí přímo souvisejících s jeho činností při realizaci předmětu díla a dokončení předmětu díla, které jsou v jeho kompetenci a za které plně odpovídá.

Zhotovitel na sebe přejímá zodpovědnost a ručení za škody způsobené všemi osobami zúčastněnými na provádění předmětu díla na straně Zhotovitele po celou dobu provádění předmětu díla, tzn. do převzetí předmětu díla Objednatелеm bez vad a nedodělků, stejně tak za škody způsobené svou činností Objednateli nebo třetím osobám.

Zhotovitel není oprávněn postoupit jakákoliv práva anebo povinnosti z této Smlouvy na třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

Zhotovitel není oprávněn pověřit provedením předmětu díla ani jakékoli jeho části jinou osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

Zhotovitel je povinen:

- (a) zajistit a financovat veškeré subdodavatelské práce a nese za ně záruku vůči Objednateli v plném rozsahu dle této smlouvy,
- (b) v případě, že prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů za pomoci Subdodavatelů, zajistit, aby příslušné plnění prováděli Subdodavatelé uvedení v Nabídce,

- (c) zajistit, aby všichni subdodavatelé měli platná příslušná oprávnění, koncese, certifikace, licence a rovněž odbornou kvalifikaci a dostatek odborných zkušeností, jež jsou nezbytné pro poskytování příslušných částí dodávek dle jejich smluv se Zhotovitelem,
 - (d) předložit Objednateli doklady o odborné způsobilosti subdodavatele před zahájením prací každým subdodavatelem.
 - (e) jednat se subdodavateli v souladu se zásadami poctivého obchodního styku tzn. zejména uhradit subdodavatelům sjednanou cenu za řádné a včasné poskytnutí příslušných částí dodávek.
- 8.3. Zhotovitel se zavazuje ve lhůtách stanovených v Příloze 1 (Příloha 3 Zadávací dokumentace – Technická specifikace) reagovat na nahlášené chyby funkčnosti či požadavky na servisní zásah a též zahajovat a ukončovat odstraňování uvedených chyb funkčnosti a uvedené servisní zásahy.
- 8.4. V případě zjištění závad či nedostatků musí být o těchto zjištěných skutečnostech sepsán zápis a stanoveny termíny jejich odstranění.
- 8.5. Objednatel je oprávněn:
- (a) sám či prostřednictvím třetí osoby vykonávat v místě provádění předmětu díla dozor Objednatele a v jeho průběhu zejména sledovat, zda jsou práce prováděny podle Smlouvy a právních předpisů;
 - (b) pokud Zhotovitel nesplní jakoukoliv povinnost podle této Smlouvy a nesplní ji ani v dodatečně lhůtě stanovené touto Smlouvou, jinak v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené Objednatелеm, jež však nebude delší než třicet dnů, je Objednatel, aniž by tím byla dotčena jakákoliv jiná práva a nároky Objednatele dle této Smlouvy, oprávněn, nikoliv však povinen, podle svého uvážení splnit povinnost Zhotovitele nebo pověřit splněním této povinnosti jiné osoby na náklady Zhotovitele,
 - (c) po Zhotoviteli požadovat, aby pro splnění veřejné zakázky nevyužíval člena týmu Zhotovitele, který prokazatelně:
 - plní své povinnosti nekompetentně nebo nedbale, nebo
 - neplní nebo porušuje některá ustanovení této Smlouvy nebo právních předpisů,příčemž takový člen týmu Zhotovitele musí být po výzvě Objednatele bez zbytečného odkladu nahrazen jiným členem s odpovídající kvalifikací.
- 8.6. Objednatel si jako zadavatel v Zadávací dokumentaci veřejné zakázky stanovil požadavky na vzdělání a odbornou kvalifikaci ve vztahu k fyzickým osobám, které se mají na plnění předmětu smlouvy podílet. Tyto fyzické osoby je možné měnit pouze se souhlasem objednatel, přičemž fyzické osoby, které se budou na plnění předmětu smlouvy nově podílet, musí splňovat stejné kvalifikační předpoklady jako nahrazované fyzické osoby. Objednatel nebude udělení souhlasu bezdůvodně odpírat.
- 8.7. Pokud dojde v průběhu plnění předmětu smlouvy k výměně zařízení, např. z důvodu skončení jeho životnosti, může plnění předmětu smlouvy pokračovat příslušnou aktualizací provozní dokumentace, případně katalogových listů či jiné pořizované dokumentace, pokud se tak smluvní strany dohodnou. V opačném případě se smluvní strany zavazují uzavřít dodatek této smlouvy v souladu s platnou legislativou.

IX. Záruka za jakost

- 9.1. Na poskytované služby a spotřební materiál poskytuje Zhotovitel záruku v délce 3 měsíců.

X. Smluvní pokuty a úrok z prodlení, odpovědnost za škodu

- 10.1. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě porušení ustanovení článku III. odst. 3.1. Zhotovitelem je Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč (slovy: dva tisíce korun), a to za každý den prodlení.
- 10.2. Smluvní strany se dohodly, že v případě nepravdivosti prohlášení v ustanovení článku VI. odst. 6.1. nebo porušení některé povinnosti sjednané v článku V. této Smlouvy Zhotovitelem je Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých), a to za každé porušení Smlouvy zvlášť.

- 10.3. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě porušení ustanovení článku VIII. odst. 8.3. této Smlouvy Zhotovitelem je Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10% (deseti procent) z měsíční platby za podporu provozu.
- 10.4. V případě, kdy nastane některá ze situací uvedených v čl. 11.4 e) je Zhotovitel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých), a to za každý jednotlivý případ. Oprávnění požadovat smluvní pokutu není podmíněno přistoupením Objednatele k výpovědi či odstoupení od Smlouvy. Tím není dotčen nárok objednatel na náhradu škody.
- 10.5. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě prodlení s úhradou odměny dle ustanovení čl. IV této Smlouvy je Objednatel povinen uhradit Zhotoviteli úrok z prodlení ve 0,1 % (slovy: jedna desetina procenta) z nezaplacené částky za každý den prodlení.
- 10.6. Smluvní pokuta je splatná do 21 dní ode dne, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejímu zaplacení ze strany oprávněné strany, a to na účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě, případně může být smluvní pokuta uhrazena i formou poskytnutí slevy z částky pro podporu provozu.. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody v plné výši s tím že zaplacená smluvní pokuta se na úhradu škody nezapočítává. Případným odstoupením od Smlouvy nárok na úhradu smluvní pokuty nezaniká.

XI. Ukončení smlouvy

- 11.1. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu mohou ukončit pouze za podmínek dále upravených v této Smlouvě a nebo v případech, které stanoví zákon.
- 11.2. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemnou formou a je účinné okamžikem jeho doručení druhé straně smluvního vztahu. Odstoupením od smlouvy se tato Smlouva od okamžiku doručení projevu vůle směřujícího k odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně ruší.
- 11.3. Výpovědi či odstoupením nejsou dotčena práva a povinnosti stran vzniklé před účinností ukončení Smlouvy.
- 11.4. Odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele – Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v těchto případech:
- (a) Zhotovitel poruší povinnost z této Smlouvy zvláště závažným způsobem, a to zejména pro neplnění harmonogramu nebo parametrů servisních služeb podle Přílohy č. 3.b Zadávací dokumentace (Technická specifikace),
 - (b) jestliže se Zhotovitel dostane do prodlení s prováděním předmětu smlouvy, ve vztahu k termínům provádění předmětu díla dle článku III. odst. 3.1. této Smlouvy, které bude delší než čtrnáct kalendářních dnů,
 - (c) Zhotovitel porušil některou ze svých povinností uvedených v článku VIII. Smlouvy;
 - (d) Zhotovitel porušil některý ze svých závazků dle článku VI. odst. 6.2. Smlouvy nebo se ukáže nepravdivým, neúplným či zkresleným některé z prohlášení Zhotovitele dle článku VI. odst. 6.1. této Smlouvy,
 - (e) Zhotovitel poruší povinnost mlčenlivosti dle čl. XVI odst. 16.6. této Smlouvy,
 - (f) Zhotovitel přestane být subjektem oprávněným poskytovat dodávky dle této Smlouvy.
- 11.5. V případě odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele vzniká Objednateli vůči Zhotoviteli nárok na úhradu prokázaných vícenákladů (tj. nákladů vynaložených Objednatel nad cenu za provedení předmět díla) vynaložených na dokončení předmětu smlouvy třetí osobou a na úhradu škod vzniklých prodlením se splněním předmětu smlouvy. Nárok Objednatele účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu tím nezaniká.
- 11.6. Odstoupením od Smlouvy nebudou dotčena plnění Zhotovitele podle této Smlouvy převzatá Objednatel před účinností Odstoupení ani povinnost Objednatele uhradit Zhotoviteli část odměny připadající na taková plnění. Objednatel si ponechá taková plnění Zhotovitele a Zhotovitel si ponechá část odměny připadající na tato plnění
- 11.7. Výpověď Smlouvy ze strany Objednatele – jestliže Zhotovitel poruší některou povinnost podle Smlouvy, může Objednatel oznámením vyzvat Zhotovitele, aby toto porušení napravil v přiměřené lhůtě stanovené jednoznačně Objednatel s tím, že taková lhůta nesmí být kratší než patnáct (15) dnů. Objednatel je oprávněn

Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou alespoň tři (3) měsíce, jež počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Zhotoviteli, pokud:

- (a) Zhotovitel poruší povinnost z této Smlouvy jiným než zvlášť závažným způsobem a neprovede nápravu takového porušení povinností ani v dodatečně lhůtě stanovené Objednatelem,
 - (b) opakovaně dojde k tomu, že Zhotovitel neodstraní výpadek poskytování dodávek bez zbytečného prodloužení,
- 11.8. Rozhodnutí Objednatele vypovědět tuto Smlouvu není na újmu jakýmkoli dalším právům Objednatele vyplývajícím ze Smlouvy, právních předpisů nebo vzniklým z jiného titulu.
- 11.9. Výpověď Smlouvy ze strany Zhotovitele – Zhotovitel je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou šesti (6) měsíců, jež počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Objednateli, pokud je Objednatel v prodlení s platbou Zhotoviteli podle čl. IV této Smlouvy po dobu delší než šedesát (60) dnů od data splatnosti.
- 11.10. Rozhodnutí zhotovitele vypovědět tuto smlouvu není na újmu jakýmkoli dalším právům zhotovitele vyplývajícím ze smlouvy.
- 11.11. Zhotovitel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že Objednatel poruší povinnost z této smlouvy zvlášť závažným způsobem.

XII. Adresy pro doručování

- 12.1. Smluvní strany této smlouvy se dohodly následujícím způsobem na adrese pro doručování písemné korespondence:
- (a) adresa pro doručování Objednateli je: Nádražní 208/5, 351 01 Františkovy Lázně, datová schránka: 4sqbzzr
 - (b) adresa pro doručování Zhotoviteli je: Sokolovská 996/130, 360 05 Karlovy Vary
- 12.2. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny sídla, a tím i adresy pro doručování, budou písemně informovat o této skutečnosti bez zbytečného odkladu druhou smluvní stranu. Do doby nové adresy doručování se doručuje na stávající adresy.

XIII. Doručování

- 13.1. Veškerá podání a jiná oznámení, která se doručují smluvním stranám, je třeba doručit osobně, nebo doporučenou listovní zásilkou s doručenkou.
- 13.2. Aniž by tím byly dotčeny další prostředky, kterými lze prokázat doručení, má se za to, že oznámení bylo řádně doručeno:
- (a) při doručování osobně:
 - dnem faktického přijetí oznámení příjemcem; nebo
 - dnem, v němž bylo doručeno osobě na příjemcově adrese určené k přebírání listovních zásilek; nebo
 - dnem, kdy bylo doručováno osobě na příjemcově adrese určené k přebírání listovních zásilek, a tato osoba odmítla listovní zásilku převzít; nebo
 - dnem, kdy příjemce při prvním pokusu o doručení zásilku z jakýchkoli důvodů nepřevzal či odmítl zásilku převzít, a to i přesto, že se v místě doručení nezdržuje, pokud byla na zásilce uvedena adresa pro doručování dle článku XII. odst. 12.1., resp. 12.2. této Smlouvy.
 - (b) při doručování prostřednictvím držitele poštovní licence:
 - se má za to, že došla zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý pracovní den po odeslání, a to doručování na adresy pro doručování dle článku XII. odst. 12.1., resp. 12.2. této Smlouvy.
- 13.3. Smluvní strany se dohodly, že řádné doručení Objednateli je možné pouze v úředních hodinách Objednatele.

XIV. Společná ustanovení

Pokud není v předchozích částech této Smlouvy uvedeno něco jiného, vztahují se na ně příslušné články společných ustanovení.

- 14.1. Smluvní strany se dohodly na tom, že jakákoliv peněžitá plnění dle Smlouvy jsou řádně a včas splněna, pokud byla příslušná částka odepsána z účtu povinné strany ve prospěch účtu oprávněné smluvní strany (věřitele) nejpozději v poslední den splatnosti.
- 14.2. V případě sporů souvisejících se Smlouvou se smluvní strany vždy pokusí o smírné řešení. Nedojde-li k takovému řešení a není-li dále uvedeno jinak, rozhodne o sporu místně a věcně příslušný soud Objednatele.
- 14.3. Smluvní strany se zavazují:
 - (a) vzájemně včas a řádně informovat o všech podstatných skutečnostech, které mohou mít vliv na plnění dle této Smlouvy,
 - (b) vyvinout potřebnou součinnost k plnění této Smlouvy.
- 14.4. Pokud kterékoliv ustanovení této Smlouvy nebo jeho část bude neplatné či nevynutitelné anebo se stane neplatným či nevynutitelným nebo bude shledáno neplatným či nevynutitelným soudem či jiným příslušným orgánem, pak tato neplatnost či nevynutitelnost nebude mít vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení Smlouvy nebo jejich částí.
- 14.5. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze písemnými oboustranně odsouhlasenými, a průběžně číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran, které musí být obsaženy na jedné listině.
- 14.6. Přílohy uvedené v textu této Smlouvy a sumarizované v závěrečných ustanoveních Smlouvy tvoří součást Smlouvy.
- 14.7. Žádná Strana neuděluje druhé Straně právo užívat její ochranné známky či jiná označení (včetně ochranných známek či označení v rámci Podniku) pro účely propagace nebo publikování bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany.
- 14.8. Smlouva nezakládá žádné zastoupení, společný podnik nebo partnerství mezi Objednatel a Zhotovitelem. Obě Strany mohou svobodně uzavírat obdobné Smlouvy s jinými stranami za účelem vývoje, nákupu či poskytování konkurenčních produktů a služeb.
- 14.9. Žádný z vedoucích projektu či zaměstnanců nebo konzultantů kterékoliv z obou Stran není oprávněn poskytovat záruky třetím stranám, které nejsou součástí Smlouvy a obě strany prohlašují, že se nespolehaly na žádná taková ústní či písemná prohlášení při poskytování záruk, s výjimkou oprávněných statutárních zástupců obou Stran.
- 14.10. Obě Strany svým podpisem potvrzují, že tuto Smlouvu četly, rozumí jí a souhlasí s tím, že budou jejími podmínkami vázány. Dále souhlasí, že tato Smlouva nahrazuje jakékoliv předchozí dohody mezi Stranami a je nadřazena všem předchozím návrhům ústním či písemným a veškeré další komunikaci mezi oběma Stranami vztahující se k předmětu Smlouvy.
- 14.11. Žádná ze Stran neuveřejní bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany žádné prohlášení týkající se této Smlouvy či Projektu.
- 14.12. Pokud není uvedeno jinak, není ani jedna ze Stran oprávněna jednat jménem druhé Strany či zastupovat druhou Stranu jakýmkoliv způsobem při smluvních jednáních.

XV. Autorské právo a ochrana duševního vlastnictví

- 15.1. Veškerá data zpracovávaná při poskytování služeb dle této Smlouvy jsou ve vlastnictví Objednatele; tedy Objednatel je dle dohody stran pořizovatelem příslušných databází ve smyslu § 89 Autorského zákona.
- 15.2. Dojde-li při plnění této Smlouvy k vytvoření nového díla, které může být předmětem práv k duševnímu vlastnictví, náleží osobnostní práva výlučně Zhotoviteli. Objednatel vykonává v souladu s ustanovením § 58 odst. 7 autorského zákona a podle § 58 odst. 1 autorského zákona majetková práva k dílu. 16.3. Zhotoviteli a/nebo původci Softwaru (pokud je odlišný od Zhotovitele – tedy u Licencovaných programů třetích stran) náleží autorská práva a další práva duševního vlastnictví k Softwaru.

- 15.3. Pokud Zhotovitel v průběhu plnění předmětu Smlouvy nahradí programové produkty podle odst. 1.2 novějšími, zavazuje se poskytnout odběrateli oprávnění k výkonu práva užít tyto nové programové produkty za stejných nebo výhodnějších podmínek ve vztahu k původnímu oprávnění.

XVI. Ochrana informací

- 16.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této Smlouvy:
- (a) si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“),
 - (b) mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 16.2. Strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy nebo v souvislosti s plněním Smlouvy získala od druhé Strany.
- 16.3. Za třetí osoby se nepovažují:
- (a) zaměstnanci Stran a osoby v obdobném postavení,
 - (b) orgány Stran a jejich členové a
 - (c) subdodavatelé Zhotovitele,
- za předpokladu, že se podílejí na plnění Smlouvy. Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny Stranám ve Smlouvě.
- 16.4. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění této Smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.
- 16.5. Smluvní strany se výslovně dohodly, že za důvěrné informace nejsou považovány informace poskytnuté v rámci veřejné zakázky tzn. zadávací dokumentace, nabídka Zhotovitele, smluvní dokumentace jakož i informace a dokumentace předané Zhotovitelem v rámci realizace předmětu plnění.
- 16.6. Strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace vyplývající ze Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se budou podílet na plnění Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění Smlouvy.
- 16.7. Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, zavazuje se Zhotovitel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje po zpracovateli osobních údajů, a v případě, že v rámci plnění povinností dle této Smlouvy je Zhotovitel povinen údaje od subjektů údajů též získat, pak je povinen obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování.
- 16.8. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
- 16.9. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- (a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - (b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - (c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,

- (d) po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejích vlastníkem.
- 16.10. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu po dobu dalších 5 let od ukončení účinnosti smlouvy. Ochrana osobních údajů třetích osob není lhůtou omezena.

XVII. Závěrečná ustanovení

- 17.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v Registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb.
- 17.2. Tato Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech vyhotoveních, z nichž tři obdrží Objednatel a jedno Zhotovitel.
- 17.3. Smluvní strany se dohodly, že v případě zániku právního vztahu založeného touto smlouvou zůstávají v platnosti a účinnosti i nadále ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají zůstat nedotčena zánikem právního vztahu založeného touto Smlouvou.
- 17.4. Součástí této Smlouvy tvoří:

Příloha č. 1: Části Zadávací dokumentace:

- Zadávací dokumentace bez příloh
- Přílohy 3.a a 3.b Zadávací dokumentace

Příloha č. 2: Nabídka Zhotovitele (části relevantní pro plnění předmětu smlouvy)

Příloha č. 3: Seznam kontaktních osob (vč. osob odpovědných za plnění Rolí dle Přílohy č. 1)

V případě rozporu mezi různými částmi této Smlouvy, není-li určeno jinak, mají přednost dokumenty této Smlouvy v následujícím pořadí:

- Zadávací dokumentace
- nabídka uchazeče
- očíslované články této Smlouvy
- ostatní přílohy.

Ve Františkových Lázních, dne 31. srpna 2018


za objednatele




za zhotovitele

Ing. Zdeněk Chobot, ředitel regionálního centra, na základě plné moci AutoCont CZ a.s.

Příloha č. 1: Části Zadávací dokumentace:

- Zadávací dokumentace bez příloh
- Přílohy 3.a a 3.b Zadávací dokumentace

Zadávací dokumentace – Výzva k podání nabídek

k podlimitní veřejné zakázce na dodávky

„ICT systém MěÚ Františkovy Lázně - Virtualizační platforma“

Veřejná zakázka je zadávána
dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „ZZVZ“)

ve zjednodušeném podlimitním řízení

zadavatelem:

Město Františkovy Lázně

Nádražní 208/5, 351 01 Františkovy Lázně, IČ 00253936

Osobou oprávněnou jednat za zadavatele je Jan Kuchař, starosta.

1. Kontaktní údaje, způsob komunikace	17
2. Vymezení veřejné zakázky	17
3. Způsob zpracování nabídkové ceny	20
4. Požadavky na sestavení nabídky	21
5. Kvalifikace	23
6. Další podmínky zadávacího řízení	28
7. Příprava a podání nabídek	29
8. Otevírání obálek	29
9. Posouzení a hodnocení nabídek	29
10. Postup před uzavřením smlouvy	34
11. Přílohy – nedílná součást zadávací dokumentace:	35



Tato Zadávací dokumentace slouží jako podklad pro vypracování nabídek dodavatelů. Součástí Zadávací dokumentace jsou též další dokumenty obsahující zadávací podmínky, např. vysvětlení, změny a doplnění zadávacích podmínek.

Práva a povinnosti zadavatele i dodavatelů se řídí ZZVZ, který řeší práva a povinnosti v zadávacích podmínkách neuvedené a v případě konfliktu má přednost i před ustanoveními v zadávacích podmínkách uvedenými.

Zadávací dokumentaci zpracoval zadavatel s konzultacemi ze strany administrátora (osoba pověřená výkonem činností zadavatele, viz též bod 1.1 Zadávací dokumentace). Dále uvedené části Zadávací dokumentace zpracovaly jiné osoby:

- Technická specifikace – administrátor veřejné zakázky.

1. Kontaktní údaje, způsob komunikace

1.1. Kontaktní údaje

- (1) Zadavatel pověřil výkonem činností zadavatele při této veřejné zakázce v souladu s § 43 ZZVZ poradce PFI s.r.o., IČ 27208389, se sídlem Prvního pluku 206/7, Praha 8.
- (2) Pro účely komunikace v průběhu zadávacího řízení (např. pro příjem žádostí o vysvětlení Zadávací dokumentace) se stanovuje tato kontaktní osoba:

- Mgr. Karel Špáda, e-mail fl-v28-virt@pfi.cz.

1.2. Profil zadavatele

- (1) Zadavatel využívá pro uveřejňování profil zadavatele v souladu se ZZVZ.
- (2) Adresa profilu zadavatele je <https://vhodne-uverejneni.cz/profil/00253936>

1.3. Způsob komunikace v průběhu zadávacího řízení

- (1) Komunikace mezi zadavatelem a dodavatelem v zadávacím řízení probíhá písemně v souladu se ZZVZ, zejména s § 211 ZZVZ.
- (2) Zadavatel výslovně upozorňuje, že vysvětlení, doplnění a změny Zadávací dokumentace (dříve známé jako Dodatečné informace k zadávacím podmínkám podle zákona č. 137/2006 Sb.) uveřejňuje pouze na profilu zadavatele (viz též § 98 ZZVZ) a nerozesílá jednotlivým dodavatelům.
- (3) Zadavatel dále výslovně upozorňuje, že podle § 211 odst. 6 ZZVZ platí, že při komunikaci uskutečňované prostřednictvím datové schránky je dokument doručen dodáním do datové schránky adresáta.
- (4) Dodavateli je doporučeno při komunikaci prostřednictvím elektronické pošty (viz též § 211 odst. 5 ZZVZ) vždy potvrdit neprodleně zadavateli přijetí každé zprávy. Za takovéto potvrzení se považuje též automatické potvrzení o přečtení zprávy (jejím zobrazení na monitoru příjemce) nebo automatické potvrzení o doručení na poštovní server. Za dobu doručení se považuje okamžik přijetí zprávy poštovním serverem dodavatele.

2. Vymezení veřejné zakázky

2.1. Předmět veřejné zakázky

- (1) Předmětem plnění veřejné zakázky jsou dodávky včetně služeb – vybudování nové centrální IT infrastruktury Zadavatele a podpora provozu v rozsahu:

- (a) Virtualizační platforma
- (b) Zálohovací systém

- (c) Bezpečnostní systém
- (d) Skenovací a multifunkční zařízení
- (e) Systém řízení požadavků, správu a evidenci zařízení
- (f) Elektronická úřední deska

Součástí plnění je též podpora provozu dodané infrastruktury.

(2) Bližší specifikace plnění této veřejné zakázky je uvedena v Příloze 3 (Technická specifikace) a Příloze 4 (Smluvní podmínky).

(3) Vymezení předmětu veřejné zakázky dle klasifikace služeb stanovené zvláštním právním předpisem (CPV kód) je následující:

48820000-2	Servery
48823000-3	Souborové servery
32424000-1	Síťová infrastruktura
32413100-2	Síťové routery
30216110-0	Skenery pro počítačové využití
48330000-0	Balík programů pro plánování a produktivitu
72263000-6	Implementace programového vybavení
48813100-1	Elektronické vývěsky
72250000-2	Systémové a podpůrné služby

(4) Předpokládaná hodnota veřejné zakázky je 5 429 000 Kč (bez DPH).

(5) Zadavatel dále upozorňuje dodavatele na skutečnost, že zadávací dokumentace je souhrnem požadavků zadavatele a nikoliv konečným souhrnem veškerých požadavků vyplývajících z obecně známých platných právních předpisů a odborných norem. Dodavatel se tak musí při zpracování své nabídky vždy řídit nejen požadavky obsaženými v zadávací dokumentaci, ale též ustanoveními příslušných obecně závazných norem. V této souvislosti zadavatel zejména upozorňuje na platné Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 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-GDPR), které bude účinné od 25. 5. 2018. Předmět veřejné zakázky bude tedy předáván již v době účinnosti tohoto nařízení, proto zadavatel vyžaduje, aby veškeré komodity včetně jejich softwarových součástí předmětu veřejné zakázky splňovaly veškeré požadavky a zajišťovaly potřebné funkcionality, které vyplývají z tohoto nařízení EU.

2.1.1. Odkazy při stanovení technických podmínek

(1) Zadavatel v Zadávací dokumentaci používá odkazy na určité dodavatele nebo výrobky, nebo na patenty na vynálezy, užité vzory, průmyslové vzory, ochranné známky nebo označení původu (dále v tomto bodě též pouze „odkaz“) zpravidla v souvislosti s popisem stávajícího stavu prostředí zadavatele.

(2) Pokud se v Zadávací dokumentaci odkaz vyskytuje v jiné než výše uvedené souvislosti, je to v takových případech, kdy stanovení technických podmínek nemůže být dostatečně přesné nebo srozumitelné. U každého takového odkazu platí, že zadavatel umožňuje dodavatelům nabídnout rovnocenné řešení; zadavatel vynaložil veškerou péči, aby taková skutečnost v každém takovém případě byla též výslovně uvedena.

(3) Pokud zadavatel v Zadávací dokumentaci stanoví technické podmínky prostřednictvím odkazu na normy nebo technické dokumenty, zadavatel umožňuje dodavatelům nabídnout

rovnocenné řešení; zadavatel vynaložil veškerou péči, aby taková skutečnost v každém takovém případě byla též výslovně uvedena.

(4) Pokud by měl dodavatel jakékoli nejasnosti ohledně stanovení technických podmínek, zadavatel doporučuje využít institutu žádosti o vysvětlení či doplnění Zadávací dokumentace.

2.2. Další požadavky vzhledem k předmětu veřejné zakázky

(1) Dodavatel bere na vědomí, že on sám i jeho poddodavatelé jsou povinni spolupodílet se a umožnit kontrolu vynaložených prostředků vyplývajících ze zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

(2) Předmět veřejné zakázky je spolufinancován z Fondů EU, konkrétně z Integrovaného regionálního operačního programu (IROP), Výzva 28.

Zadavatel nejdůležitější povinnosti vyplývající ze spolufinancování z dotačních prostředků začlenil do zadávací dokumentace.

Dodavatel se zavazuje respektovat a dodržet veškeré povinnosti z této skutečnosti vyplývající.

2.3. Smluvní podmínky

(1) Zadavatel stanoví obchodní a platební podmínky formou závazného návrhu smlouvy (viz Příloha 4 této zadávací dokumentace).

(2) Dodavatel si nesmí upravit podmínky a požadavky zadavatele s výjimkou vyznačených částí určených k doplnění údajů dodavatelem.

2.4. Doba a místo plnění veřejné zakázky

(1) Předpokládaná doba zahájení je květen 2018 a je závislá na ukončení zadávacího řízení, zahájení plnění nastane okamžitě po nabytí účinnosti smlouvy vzešlé z tohoto zadávacího řízení.

(2) Termín ukončení plnění předmětu veřejné zakázky se požaduje

(a) do 160 dnů od nabytí účinnosti smlouvy vzešlé z tohoto zadávacího řízení pro vlastní dodání řešení a

(b) na dobu neurčitou se zahájením prací po zahájení ostrého provozu dodaného řešení pro poskytování podpory provozu.

Termín ukončení se může změnit z objektivních příčin, způsobených třetími stranami nebo jinými okolnostmi, nezávislými na vůli smluvních stran.

(3) Zadavatel zároveň upozorňuje na skutečnost, že vzhledem ke způsobu financování veřejné zakázky (podmínkám poskytnuté dotace) musí být veřejné zakázka dokončena v plném rozsahu nejpozději do **15. 12. 2018**. Pokud by smlouva měla nabýt účinnosti v termínu, který s ohledem na harmonogram obsažený v nabídce vybraného dodavatele neumožňuje dodržení tohoto termínu (tedy dokončení v plném rozsahu nejpozději do **15. 12. 2018**), předloží dodavatel jako další podmínku pro uzavření smlouvy ve smyslu § 104 zákona písemné potvrzení o tom, že se zavazuje veřejnou zakázku realizovat do **15. 12. 2018**. V tomto případě zadavatel ve výzvě dle § 122 odst. 3 zákona stanoví referenční datum účinnosti smlouvy a vyzve vybraného dodavatele, aby písemným prohlášením potvrdil, že zajistí splnění veřejné zakázky do **15. 12. 2018**. Pokud tak dodavatel učiní, bude v návrhu smlouvy o dílo začleněno ustanovení článku 3.1. Zadavatel zároveň stanoví, že pokud ve výše uvedeném případě dodavatel výše uvedené potvrzení nepředloží, bude ze zadávacího řízení vyloučen postupem podle § 122 odst. 7 ZZVZ, nicméně zadavatel se zároveň zavazuje, že v takovém případě neuplatní své právo na plnění z jistoty dle § 41 odst. 8 zákona. Cílem tohoto postupu je (i) dát vybranému dodavateli možnost odpovědně zvážit a rozhodnout se, zda je schopen vzhledem k časovému posunu závazně garantovat splnění do **15. 12. 2018**; (ii) v případě, kdy vybraný dodavatel nebude schopen uvedený termín odpovědně garantovat a zamezit negativnímu dopadu do jeho majetkové sféry a (iii) dát

zadavateli potenciální možnost ověřit, zda předmět zakázky v uvedeném termínu není schopen splnit některý z dodavatelů v dalším pořadí (samozřejmě s tím, že zadavatel bude v takovémto případě důsledně posuzovat ekonomickou výhodnost další nabídky v pořadí a může z tohoto pohledu přistoupit ke zrušení zadávacího řízení podle § 127 odst. 2 písm. b), resp. § 170 zákona).

(4) Místem plnění veřejné zakázky je sídlo a dotčené provozy zadavatele. Podrobnosti viz též Projektová dokumentace, která je Přílohou 3 této Zadávací dokumentace.

2.5. Vybrané instrumenty ZZVZ ve vztahu k předmětu veřejné zakázky

2.5.1. Varianty nabídky

Zadavatel nepřipouští varianty nabídky.

2.5.1. Jistota

- (1) Zadavatel požaduje v souladu s § 41 ZZVZ poskytnutí jistoty ve výši 100.000,- Kč.
- (2) Jistotu poskytne dodavatel formou
 - (a) složení či převodu peněžní částky na účet zadavatele č.ú. 6015-1520 331/0100 přičemž jako variabilní symbol platby uvede IČ dodavatele a jako zprávu pro příjemce dodavatel uvede název veřejné zakázky (dále jen "peněžní jistota"), nebo
 - (b) bankovní záruky ve prospěch zadavatele, nebo
 - (c) pojištění záruky ve prospěch zadavatele.
- (3) Účastník zadávacího řízení prokáže v nabídce poskytnutí jistoty
 - (a) sdělením údajů o provedené platbě zadavateli, jde-li o peněžní jistotu,
 - (b) předložením originálu záruční listiny obsahující závazek vyplatit zadavateli za podmínek stanovených v § 41 odst. 8 ZZVZ jistotu, jde-li o bankovní záruku, nebo
 - (c) předložením písemného prohlášení pojistitele obsahující závazek vyplatit zadavateli za podmínek stanovených v odstavci 8 jistotu, jde-li o pojištění záruky.
- (4) V případě poskytnutí jistoty formou složení či převodu na bankovní účet, musí být tato částka připsána na účet zadavatele nejpozději k okamžiku skončení lhůty pro podání nabídek.
- (5) Pokud bude dodavatel v případě poskytnutí jistoty formou bankovní záruky požadovat po zadavateli navrácení originálu bankovní záruky, vloží originál bankovní záruky do nabídky volně a současně vloží do nabídky kopii bankovní záruky běžným způsobem.
- (6) Zadavatel stanovuje zadávací lhůtu ve smyslu § 40 ZZVZ na 3 měsíce.

3. Způsob zpracování nabídkové ceny

- (1) Dodavatel navrhne nabídkovou cenu, která bude zpracována jako smluvní, pevná a nejvýše přípustná a musí zahrnovat veškeré náklady spojené s plněním předmětu veřejné zakázky.
- (2) Nabídková cena bude uvedena v členění cena bez DPH, cena s DPH a sazba a výše DPH. Veškeré ceny budou uvedeny v absolutních hodnotách v korunách českých.
- (3) Hodnota nabídkové ceny musí být kladná, tj. zejména nesmí být nulová.
- (4) Nabídková cena bude zahrnovat
 - (a) cenu za pořízení a implementaci technologií, tj. za implementační část plnění, a
 - (b) cenu za 48 měsíců servisní podpory;

- (5) Nabídková cena musí být zpracována tak, že nebudou překročeny následující hodnoty:
- (a) cena za implementační část (viz též čl. IV. Přílohy 4.a) nesmí překročit částku 3 029 000 Kč bez DPH, přičemž v rámci této části nesmí cena za pořízení komodity K6 – část HW (EÚD – část HW) překročit částku 100 000 Kč bez DPH;
 - (b) průměrná roční cena za provozní část (viz též čl. IV. Přílohy 4.b) nesmí překročit 20 % ceny za implementační část;
- (6) Nabídková cena bude zpracována oceněním položek položkového rozpočtu uvedeného v Příloze 3.c této Zadávací dokumentace; upozorňujeme, že tato příloha má více listů. Zadavatel požaduje předložení položkového rozpočtu ve struktuře dané položkovým rozpočtem.
- (7) V případě nejasností v kalkulaci si zadavatel vyhrazuje právo vyžádat si jejich vysvětlení.

4. Požadavky na sestavení nabídky

4.1. Požadavky na doklady

- (1) Pokud není zadavatelem nebo ZZVZ stanoveno jinak, předkládají se prosté kopie dokladů.
- (2) Pokud dodavatel není z důvodů, které mu nelze přičítat, schopen předložit požadovaný doklad, je oprávněn předložit jiný rovnocenný doklad.

To platí také např. v případech požadavků na předložení

- (a) dokladu o oprávnění k podnikání (pokud zadavatel požaduje konkrétní oprávnění k podnikání a dodavatel disponuje jiným oprávněním opravňujícím k plnění předmětu veřejné zakázky), nebo
- (b) osvědčení o autorizaci podle zákona č. 360/1992 Sb., v platném znění o výkonu povolání autorizovaných architektů a o výkonu povolání autorizovaných inženýrů a techniků činných ve výstavbě (pokud např. dodavatel disponuje osvědčením o registraci dle téhož zákona a pro tentýž obor) apod.

Zadavatel si vyhrazuje právo v případě nejasností rozhodnout o rovnocennosti předložených dokladů, a to i na základě konzultace s příslušnou autoritou.

- (3) Pokud je vyžadováno předložení dokladu podle právního řádu České republiky, může dodavatel předložit obdobný doklad podle právního řádu státu, ve kterém se tento doklad vydává; tento doklad se předkládá s překladem do českého jazyka. Pokud se podle příslušného právního řádu požadovaný doklad nevydává, může být nahrazen čestným prohlášením.
- (4) Doklad ve slovenském jazyce a doklad o vzdělání (vysvědčení, osvědčení, certifikáty apod.) v latinském či anglickém jazyce se předkládají bez překladu.
- (5) Povinnost předložit doklad může dodavatel splnit odkazem na odpovídající informace vedené v informačním systému veřejné správy nebo v obdobném systému vedeném v jiném členském státu EU, který umožňuje neomezený dálkový přístup. Takový odkaz musí obsahovat internetovou adresu a údaje pro přihlášení a vyhledání požadované informace, jsou-li takové údaje nezbytné. Zadavateli by neměly vzniknout žádné náklady spojené s ověřováním takto uvedené informace.

4.2. Požadavky na nabídky

- (1) Nabídka musí být zpracována v českém jazyce na základě této zadávací dokumentace. Tím není dotčeno ustanovení bodu 4.1 odst.(4).
- (2) Nabídka nesmí obsahovat přepisy a opravy, které by mohly zadavatele uvést v omyl.

(3) Nabídka bude zadavateli doručena v řádně uzavřené obálce, která bude výrazně označena „NABÍDKA – ICT systém MěÚ Františkovy Lázně - Virtualizační platforma – NEOTVÍRAT“.

Pokud je nabídka podávána ve více než jedné obálce, musí být všechny obálky, do kterých je vložena nabídka dodavatele, označeny podle výše uvedených požadavků. Zadavatel dále doporučuje takové obálky opatřit alespoň názvem dodavatele, pořadím obálky a celkovým počtem obálek – tak, aby byla nabídka zadavatelem jednoznačně a úplně identifikovatelná a aby se tím výrazně eliminovala rizika jejího předčasného otevření a chybného převzetí.

4.2.1. Obecné formální (doporučující) požadavky

(1) Nabídka bude seřazena dle požadavků specifikovaných v bodě 4.3, jednotlivé listy nabídky musí být spolu pevně spojeny a musí být zabezpečeny proti manipulaci, očíslované nepřerušovanou vzestupnou číselnou řadou a druhá stránka (součást krycího listu) bude obsahovat přehled jednotlivých dokumentů s uvedením stránky nabídky.

(2) Dodavatel předloží nabídku v originále a jedné kopii v papírové podobě a jedné kopii elektronicky na CD. V případě zjištění rozdílů mezi papírovou a elektronickou nabídkou je rozhodující papírová podoba.

(3) Pro elektronické provedení na CD smějí být použity obecně dostupné formáty a programy (Microsoft Office (Word, Excel), Adobe Reader, Open Office apod.)

4.3. Vlastní sestavení nabídky

Nabídka bude obsahovat následující části v níže uvedeném řazení (viz též Příloha 1 – Krycí list; některé požadované části nabídky jsou dále upřesněny v bodech 5 a 2.5.1 Zadávací dokumentace).

(1) Krycí list nabídky dle Přílohy 1 s uvedením obsahu a uvedením stránky kde se příslušná část nabídky nachází. Tento krycí list musí též obsahovat identifikační údaje dodavatele.

(2) Originál dokladu o poskytnutí jistoty, pokud dodavatel poskytl jistotu formou bankovní záruky či pojištění záruky (bude volně vložen tak, aby ho bylo možné bez poškození vyjmout a v souladu s § 46 odst. 6 ZZVZ vrátit dodavateli).

(3) Kopie dokladu o poskytnutí jistoty (zůstane v nabídce jako součást dokumentace i po vrácení originálů listin dodavateli).

(4) Doklady o kvalifikaci (viz bod 5, ve vztahu k nabídkám zejména bod 5.2).

(5) Čestné prohlášení, že dodavatel souhlasí se smluvními podmínkami a v případě, že bude vybrán k plnění veřejné zakázky, podepíše smlouvu v souladu s těmito smluvními podmínkami.

Návrh smlouvy ani jeho přílohy, pokud nejsou v tomto bodě Zadávací dokumentace výslovně uvedeny, tedy není nutné do nabídky předkládat.

(6) Popis nabízeného technického řešení zpracovaný dle požadavků Přílohy 3.a - Technická specifikace. Popis nabízeného technického řešení musí být konkrétní, úplný a včetně kompletní značkové specifikace nabízených dodávek a musí prokazovat, že nabízené řešení jednoznačně splňuje všechny požadavky zadavatele.

Dodavatel uvede ve své nabídce detailní popis postupu (metodiku) při implementaci předmětu plnění. Součástí popisu bude podrobný popis způsobu realizace požadovaných služeb s důrazem na postupy, kterými uchazeč zajistí dosažení požadovaných cílů. Postup musí respektovat výchozí stav, doporučení výrobců pro implementaci nabízených dodávek, využití nejlepších praktik (best practice) a obecně platné technické předpisy a normy týkající se zakázky. Z popisu postupu musí být zřejmý způsob a náročnost (časová i odborná) zapojení zaměstnanců Zadavatele do realizace zakázky.

Popis nabízeného technického řešení bude zpracovaný v níže uvedeném členění:

(a) Detailní návrh cílového stavu respektující požadavky podle Přílohy 3.a - Technická specifikace (zejména kapitoly 3) včetně uceleného detailního popisu jednotlivých částí systému a jejich vzájemných vazeb. Detailní návrh cílového stavu musí dále obsahovat detailní popis postupu implementace předmětu plnění včetně detailního popisu způsobu realizace implementačních služeb uvedených v kapitole 5 Přílohy 3.a - Technická specifikace.

(b) Detailní popis funkčních vlastností nabízeného plnění ve struktuře a rozsahu uvedených v kapitole 3 Přílohy 3.a - Technická specifikace.

(c) Detailní harmonogram projektu (vycházející a dodržující lhůty ze základního harmonogramu viz kapitola 4.5 Přílohy 3.a - Technická specifikace) včetně popisu jednotlivých činností v dostatečném detailu. Z harmonogramu musí zejména vyplývat, že realizace předmětu zakázky proběhne v požadovaných termínech.

(d) Návrh akceptačních scénářů a návrh způsobu provedení akceptačních testů pro položky K1 až K6 (viz kapitola 1 Přílohy 3.a - Technická specifikace) v rozsahu, který zajistí prověření všech požadovaných funkcí a případnou vazbu na ostatní položky/systémy, se kterými konkrétní dodávka komunikuje nebo ke kterým je nějakým způsobem připojena, tzn. dochází v jakékoliv formě k výměně dat.

(e) Detailní popis navrhovaných školení v rozsahu požadovaném v kapitole 5 Přílohy 3.a - Technická specifikace.

(f) Detailní popis záručního a pozáručního servisu alespoň v rozsahu požadovaném v kapitole 6 Přílohy 3.a - Technická specifikace a Přílohy 3.b – Katalogové listy.

(g) Detailní popis podpory provozu, tzn. servisních služeb, alespoň v rozsahu dle kapitoly 7 Přílohy 3.a - Technická specifikace a Přílohy 3.b – Katalogové listy.

Popis nabízeného technického řešení bude sloužit k ověření, zda plnění, které dodavatel nabízí, odpovídá zadání a cíli, ke kterému zakázka směřuje. Pokud by z popisu nabízeného technického řešení vyplynulo, že nabídka je v rozporu s požadavky stanovenými v této zadávací dokumentaci, bude z výběrového řízení vyřazena.

Popis nabízeného technického řešení obsažený v nabídce vybraného dodavatele se stane přílohou smlouvy uzavřené s tímto dodavatelem a dodavatel bude povinen v souladu s tímto popisem nabízeného technického řešení postupovat při zpracování Díla.

(7) Údaje pro hodnocení nabídek – vyplněná tabulka podle kapitoly 4 Přílohy 3.a – Technická specifikace.

(8) Kalkulaci nabídkové ceny dle bodu 2.5.1.

5. Kvalifikace

5.1. Splnění kvalifikace, doklady k prokázání kvalifikace

(1) Kvalifikaci splní dodavatel, který splní požadavky na

(a) základní způsobilost podle § 74 ZZVZ,

(b) profesní způsobilost podle § 77 ZZVZ,

(c) technickou kvalifikaci v souladu s § 79 ZZVZ.

(2) Doklady prokazující základní způsobilost podle § 74 a profesní způsobilost podle § 77 odst. 1 musí prokazovat splnění požadovaného kritéria způsobilosti nejpozději v době 3 měsíců přede dnem podání nabídky.

(3) Zadavatel k prokázání požadavků podle bodů 5.4 (základní způsobilost) a 5.5 (profesní způsobilost) přijme též výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů dle § 226 a násl. ZZVZ,

pokud k poslednímu dni, ke kterému má být prokázána základní způsobilost nebo profesní způsobilost, není výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů starší než 3 měsíce. Zadavatel nemusí přijmout výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, na kterém je vyznačeno zahájení řízení podle § 231 odst. 4 ZZVZ. Má se za to, že dodavatel je kvalifikovaný v rozsahu uvedeném na výpisu.

(4) Zadavatel k prokázání požadavků na kvalifikaci přijme též platný certifikát vydaný v rámci schváleného systému certifikovaných dodavatelů dle § 233 a násl. ZZVZ. Má se za to, že dodavatel je kvalifikovaný v rozsahu uvedeném na certifikátu.

5.2. Prokázání splnění kvalifikace v nabídce

- (1) I pro prokazování splnění kvalifikace v nabídce platí bod 4.1.
- (2) Dodavatelé mohou v nabídkách nahradit předložení dokladů podle tohoto bodu (5) Zadávací dokumentace čestným prohlášením (dle vzoru uvedeného v Příloze 2.a) nebo jednotným evropským osvědčením pro veřejné zakázky podle § 87 ZZVZ.

5.3. Prokázání splnění kvalifikace vybraným dodavatelem (před podpisem smlouvy)

- (1) Vybraný dodavatel je před podpisem smlouvy povinen předložit originály či ověřené kopie dokladů o kvalifikaci, viz též bod 10.1.
- (2) Pokud dodavatel předloží originály či ověřené kopie dokladů o kvalifikaci a současně bude dodavatel vybrán pro plnění veřejné zakázky, nemusí tyto doklady předkládat před podpisem smlouvy.

5.4. Základní způsobilost

5.4.1. Stanovené požadavky

- (1) Způsobilým není dodavatel, který
 - (a) byl v zemi svého sídla v posledních 5 letech před zahájením zadávacího řízení pravomocně odsouzen pro trestný čin uvedený v příloze č. 3 ZZVZ nebo obdobný trestný čin podle právního řádu země sídla dodavatele; k zahrazeným odsouzením se nepřihlíží,
 - (b) má v České republice nebo v zemi svého sídla v evidenci daní zachycen splatný daňový nedoplatek,
 - (c) má v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na veřejné zdravotní pojištění,
 - (d) má v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti,
 - (e) je v likvidaci, proti němuž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, vůči němuž byla nařízena nucená správa podle jiného právního předpisu nebo v obdobné situaci podle právního řádu země sídla dodavatele.
- (2) Je-li dodavatelem právnická osoba, musí podmínku podle odstavce 1 písm. (a) splňovat tato právnická osoba a zároveň každý člen statutárního orgánu. Je-li členem statutárního orgánu dodavatele právnická osoba, musí podmínku podle odstavce 1 písm. (a) splňovat
 - (a) tato právnická osoba,
 - (b) každý člen statutárního orgánu této právnické osoby a
 - (c) osoba zastupující tuto právnickou osobu v statutárním orgánu dodavatele.
- (3) Účastní-li se zadávacího řízení pobočka závodu

- (a) zahraniční právnické osoby, musí podmínku podle odstavce 1 písm. (a) splňovat tato právnická osoba a vedoucí pobočky závodu,
- (b) české právnické osoby, musí podmínku podle odstavce 1 písm. (a) splňovat osoby uvedené v odstavci (2) a vedoucí pobočky závodu.

5.4.2. Způsob prokázání

- (1) Vybraný dodavatel prokazuje jako podmínku podpisu smlouvy splnění podmínek základní způsobilosti ve vztahu k České republice předložením
 - (a) výpisu z evidence Rejstříku trestů ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. a),
 - (b) potvrzení příslušného finančního úřadu ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. b),
 - (c) písemného čestného prohlášení ve vztahu ke spotřební dani ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. b),
 - (d) písemného čestného prohlášení ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. c),
 - (e) potvrzení příslušné okresní správy sociálního zabezpečení ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. d),
 - (f) výpisu z obchodního rejstříku, nebo předložením písemného čestného prohlášení v případě, že není v obchodním rejstříku zapsán, ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. e).

5.5. Profesní způsobilost

- (1) Dodavatel prokazuje splnění profesní způsobilosti ve vztahu k České republice předložením výpisu z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence, pokud jiný právní předpis zápis do takové evidence vyžaduje.
- (2) Doklad podle odstavce 1 dodavatel nemusí předložit, pokud právní předpisy v zemi jeho sídla obdobnou profesní způsobilost nevyžadují.

5.6. Technická kvalifikace

K prokázání kritérií technické kvalifikace zadavatel požaduje:

- (1) **Seznam významných dodávek** poskytnutých za poslední 3 roky před zahájením zadávacího řízení včetně uvedení ceny, doby jejich poskytnutí a identifikace objednatele vč. uvedení jeho kontaktních údajů:

Významnou dodávkou (dále též referencí) se pro potřeby této Zadávací dokumentace rozumí dodávka či služba obdobná předmětu plnění veřejné zakázky, tj. reference na

- (a) dodávky a implementace virtualizované infrastruktury v rozsahu alespoň 3 000 000 Kč bez DPH a
- (b) zabezpečení provozu serverové a aplikační virtualizace pro min. 30 uživatelů, trvající min. 2 roky
- (c) dodávky a implementace systémů pro řízení procesů s integrovanou evidencí majetku pro min 50 uživatelů.

Vyžaduje se předložení seznamu min.

- (d) 4 referencí podle bodu (a),
 - (e) 2 referencí podle bodu (b),
 - (f) 2 referencí podle bodu (c)
- (2) **Seznam techniků nebo technických útvarů**, které se budou podílet na plnění veřejné zakázky, a **Osvědčení o vzdělání a odborné kvalifikaci** vztahující se k předmětu veřejné

zakázky, a to jak ve vztahu k fyzickým osobám, které mohou předmět veřejné zakázky poskytovat, tak ve vztahu k jejich vedoucím pracovníkům:

Pro plnění veřejné zakázky se vyžaduje sestavení týmu složeného minimálně z 5 osob – členů realizačního týmu, přičemž musí být obsazeny následující pozice a splněny následující požadavky na členy týmu i jednotlivé pozice:

(a) **projektový manažer;**

na pozici jsou kladeny následující minimální požadavky:

- (i.) 3 referenční projekty v oblasti informačních technologií, na kterých se podílel v obdobné pozici, ve výši minimálně 2 mil. Kč bez DPH za každý jednotlivý projekt;

(b) **technický specialista software**

na pozici jsou kladeny následující minimální požadavky:

- (i.) 2 referenční projekty obdobného zaměření jako předmět veřejné zakázky, na kterých se podílel v obdobné pozici,
- (ii.) prokázání dosažení technické certifikace na správu a návrh designu platformy Microsoft min. v úrovni MCSE (Microsoft Certified System Engineer nebo Microsoft Certified Solutions Expert);

člen týmu splňující uvedené požadavky může při poskytování podpory provozu plnit roli „Administrátor“ (viz též Příloha 3.b Zadávací dokumentace);

(c) **technický specialista ITSM - IT Service Management;**

na pozici jsou kladeny následující minimální požadavky:

- (i.) 3 referenční projekty obdobného zaměření jako předmět veřejné zakázky, na kterých se podílel v obdobné pozici,
- (ii.) prokázání dosažení certifikace pro návrh a implementaci systémů pro evidenci a správu majetku (asset management) a systémů pro správu požadavků (service desk);

člen týmu splňující uvedené požadavky může při poskytování podpory provozu plnit roli „Administrátor“ (viz též Příloha 3.b Zadávací dokumentace);

(d) **technický specialista aplikační virtualizace;**

na pozici jsou kladeny následující minimální požadavky:

- (i.) 3 referenční projekty obdobného zaměření jako předmět veřejné zakázky, na kterých se podílel v obdobné pozici,
- (ii.) prokázání dosažení certifikace pro návrh a implementaci nabízené aplikační virtualizace,

člen týmu splňující uvedené požadavky může při poskytování podpory provozu plnit roli „Administrátor“ a „Architekt“ (viz též Příloha 3.b Zadávací dokumentace);

(e) **specialista kybernetické bezpečnosti;**

na pozici jsou kladeny následující minimální požadavky:

- (i.) 3 referenční projekty, na kterých se podílel v obdobné pozici,
- (ii.) musí být držitelem certifikace CISA nebo obdobné v oblasti kontroly a řízení bezpečnosti informačních technologií nebo certifikace na návrh a implementaci systému správy bezpečnostních informací a událostí (Security Information and Event Management)
(CISA: <http://www.isaca.cz/cs/certifikace-cisa>);

člen týmu splňující uvedené požadavky může při poskytování podpory provozu plnit roli „Manažer bezpečnosti“ (viz též Příloha 3.b Zadávací dokumentace);

Zadavatel dále požaduje, aby výše uvedené pozice byly obsazeny osobami schopnými komunikovat v českém jazyce, případně aby osobě, která takové komunikace není schopna, zabezpečil v rámci svých nákladů tlumočníka.

Požadované skutečnosti doloží dodavatel strukturovanými profesními životopisy jednotlivých členů týmu včetně jejich čestného prohlášení o pravdivosti údajů v životopise obsažených podepsaných těmito členy týmu. Pokud je pro danou pozici vyžadováno prokázání určitého vzdělání, certifikace či profesní způsobilosti, jako přílohu strukturovaného profesního životopisu daného člena týmu dodavatel předloží doklady o vzdělání (VŠ diplom nebo maturitní vysvědčení), certifikáty nebo obdobná osvědčení či doklady vzdělání či o odborné kvalifikaci, a to alespoň v rozsahu uvedeném u každé pozice.

Strukturované životopisy musí obsahovat minimálně následující údaje:

1. Jména a příjmení člena týmu
2. Funkci při plnění veřejné zakázky
3. Pracovně-právní vztah k dodavateli (*V případě, že člen týmu nemá s dodavatelem uzavřen pracovně-právní vztah, musí doložit doklady jako poddodavatel – viz též bod 5.7.2*)
4. Dosažené vzdělání
5. Délku odborné praxe relevantní k funkci v týmu a k vykonávaným činnostem
6. Relevantní významné a ověřitelné služby, na kterých se člen podílel včetně popisu role a vykonávaných aktivit a kontaktních údajů k ověření
7. Přehled certifikátů nebo osvědčení
8. Vlastnoruční podpis člena týmu

Členové týmu budou tvořit realizační tým, který bude odpovědný za plnění této veřejné zakázky. Změny členů týmu budou možné pouze po předchozím schválení zadavatelem, a to osobami splňujícími pro nahrazovanou pozici alespoň výše uvedené požadavky.

(3) Vzorky, popisy nebo fotografie výrobků určených k dodání:

Vyžaduje se předložení funkčního vzorku nabízeného řešení, který bude demonstrovat funkčnosti odpovídající podbarveným řádkům:

- (a) v tabulkách v bodě 3.8 Přílohy 3.a Zadávací dokumentace a

(4) Doklad prokazující shodu požadovaného výrobku s požadovanou technickou normou nebo technickým dokumentem:

- (a) Doklad prokazující shodu nabízených komodit K5 se standardy ITIL 2011.

Zadavatel výslovně umožňuje nabídnout řešení dle rovnocenného standardu, přičemž tento standard musí být

- (i.) otevřený v tom smyslu, že jej může implementovat širší spektrum dodavatelů (pro udržení otevřenosti prostředí zadavatele);
- (ii.) rozšiřitelný pro další procesy ICT prostředí zadavatele, min. pro řízené zavádění upgradů software, řízení dostupnosti a kapacit,

Pokud dodavatel použije řešení na bázi rovnocenného řešení, předloží doklad prokazující shodu s tímto rovnocenným řešením. Doklad bude vystaven nezávislou autorizovanou osobou. Nezávislou osobou není výrobce či jeho zástupce, dodavatel či subdodavatel systému. Nelze nahradit čestným prohlášením.

5.7. Společná ustanovení ke kvalifikaci

5.7.1. Kvalifikace v případě společné účasti dodavatelů

V případě společné účasti dodavatelů prokazuje základní způsobilost a profesní způsobilost podle bodu 5.5 odst. (1) (resp. § 77 odst. 1 ZZVZ) každý dodavatel samostatně.

5.7.2. Prokázání kvalifikace prostřednictvím jiných osob (poddodavatelů)

(1) Dodavatel může prokázat určitou část technické kvalifikace požadované zadavatelem prostřednictvím jiných osob. Dodavatel je v takovém případě povinen zadavateli předložit

- (a) doklady prokazující splnění profesní způsobilosti podle bodu 5.5 odst. (1) (resp. § 77 odst. 1 ZZVZ) jinou osobou,
- (b) doklady prokazující splnění chybějící části kvalifikace prostřednictvím jiné osoby,
- (c) doklady o splnění základní způsobilosti podle § 74 ZZVZ jinou osobou a
- (d) písemný závazek jiné osoby k poskytnutí plnění určeného k plnění veřejné zakázky nebo k poskytnutí věcí nebo práv, s nimiž bude dodavatel oprávněn disponovat v rámci plnění veřejné zakázky, a to alespoň v rozsahu, v jakém jiná osoba prokázala kvalifikaci za dodavatele.

(2) Má se za to, že požadavek podle odstavce (1) písm. (d) je splněn, pokud obsahem písemného závazku jiné osoby je společná a nerozdílná odpovědnost této osoby za plnění veřejné zakázky společně s dodavatelem. Prokazuje-li však dodavatel prostřednictvím jiné osoby kvalifikaci a předkládá doklady podle § 79 odst. 2 písm. a), b) nebo d) ZZVZ vztahující se k takové osobě, musí dokument podle odstavce 1 písm. d) obsahovat závazek, že jiná osoba bude vykonávat služby, ke kterým se prokazované kritérium kvalifikace vztahuje.

5.7.3. Změny kvalifikace účastníka zadávacího řízení

(1) Pokud po předložení dokladů nebo prohlášení o kvalifikaci dojde v průběhu zadávacího řízení ke změně kvalifikace účastníka zadávacího řízení, je účastník zadávacího řízení povinen tuto změnu zadavateli do 5 pracovních dnů oznámit a do 10 pracovních dnů od oznámení této změny předložit nové doklady nebo prohlášení ke kvalifikaci; zadavatel může tyto lhůty prodloužit nebo prominout jejich zmeškání. Povinnost podle věty první účastníku zadávacího řízení nevzniká, pokud je kvalifikace změněna takovým způsobem, že

- (a) podmínky kvalifikace jsou nadále splněny,
- (b) nedošlo k ovlivnění kritérií pro snížení počtu účastníků zadávacího řízení nebo nabídek a
- (c) nedošlo k ovlivnění kritérií hodnocení nabídek.

(2) Dozví-li se zadavatel, že dodavatel nesplnil povinnost uvedenou v odstavci 1, zadavatel jej bezodkladně vyloučí ze zadávacího řízení.

5.7.4. Prokazování kvalifikace získané v zahraničí

V případě, že byla kvalifikace získána v zahraničí, prokazuje se doklady vydanými podle právního řádu země, ve které byla získána, a to v rozsahu požadovaném zadavatelem.

6. Další podmínky zadávacího řízení

(1) Zadavatel si vyhrazuje právo nerealizovat předmět veřejné zakázky v případě, že nebudou zajištěny potřebné finanční zdroje, a to jak k zakázce jako celku, tak případně i jen k části předmětu zakázky.

(2) Zadavatel si vyhrazuje právo změny, upřesnění či doplnění zadávací dokumentace.

(3) Nabídky, kopie nabídek ani jednotlivé součásti hodnocených nabídek dodavatelů nebo vyloučených dodavatelů nebudou vráceny.

(4) Podáním nabídky dodavatel souhlasí se zadávacími podmínkami této veřejné zakázky a bezvýhradně souhlasí se zveřejněním smlouvy v souladu s platnými právními předpisy.

7. Příprava a podání nabídek

7.1. Lhůta pro podání nabídek

(1) Lhůtou pro podání nabídek se rozumí lhůta, ve které lze nabídky podávat.

- **Lhůta pro podání nabídek končí 19. 4. 2018 v 10:30 hodin.**

(2) Nabídka je doručena včas, pokud je v rámci lhůty pro podání nabídek doručena do místa pro podání nabídek.

(3) Pokud nebyla nabídka zadavateli doručena ve lhůtě nebo způsobem stanoveným v Zadávací dokumentaci, nepovažuje se za podanou a v průběhu zadávacího řízení se k ní nepřihlíží.

7.2. Místo pro podání nabídek

Místo pro podání nabídek je podatelna v sídle zadavatele a je dostupné v běžnou pracovní dobu.

7.3. Změny a odvolání nabídky

Předloženou nabídku lze odvolat, měnit nebo doplňovat pouze ve lhůtě pro podání nabídek.

7.4. Vysvětlení, změny a doplnění Zadávací dokumentace

(1) Dodavatelé jsou oprávněni požádat zadavatele o vysvětlení Zadávací dokumentace (též „položít dotaz“). Dotaz musí být položen zadavateli pouze v písemné formě (poštou, osobně, e-mailem na adresu a způsobem uvedeným v bodě 1.1) a nejpozději 3 pracovní dny před koncem lhůty podle odst. (2).

(2) Zadavatel uveřejní vysvětlení Zadávací dokumentace nejpozději 4 pracovních dnů před koncem lhůty pro podání nabídek.

(3) Zadavatel si vyhrazuje právo odpovědět na dotazy položené i po skončení lhůty podle odst. (1). V tom případě v souladu s § 98 odst. (3) ZZVZ nemusí dodržet lhůtu podle odst. (2).

(4) Zadavatel si vyhrazuje právo vedle vysvětlení Zadávací dokumentace provést též změny či doplnění Zadávací dokumentace;

(5) Vysvětlení, změny a doplnění Zadávací dokumentace jsou součástí Zadávací dokumentace a nedodržení požadavků v nich uvedených může vést k vyloučení dodavatele ze zadávacího řízení.

Zadavatel z toho důvodu upozorňuje, že vysvětlení, změny a doplnění Zadávací dokumentace uveřejňuje v souladu s § 98 ZZVZ na profilu zadavatele.

8. Otevírání obálek

Otevírání obálek se uskuteční v termínu shodném s koncem lhůty pro podání nabídek (viz též bod 7.1 odst. (1)) v zasedací místnosti č. 8 v budově sídla zadavatele. Otevírání obálek se mohou zúčastnit max. 2 zástupci každého účastníka zadávacího řízení, jehož nabídka byla doručena ve lhůtě pro podání nabídek. Přítomnost zástupců účastníků zadávacího řízení na otevírání obálek může komise či zadavatel podmínit prokázáním vztahu zástupce k účastníkovi zadávacího řízení; v takovém případě se zástupci prokáží plnou mocí vystavenou oprávněným zástupcem účastníka zadávacího řízení; v případě, že je zástupce statutárním orgánem účastníka zadávacího řízení, pak průkazem totožnosti.

9. Posouzení a hodnocení nabídek

9.1. Postup hodnocení a posouzení splnění podmínek účasti

Zadavatel bude při výběru nejvhodnější nabídky postupovat systémem výběru „první dobré nabídky“:

- (1) Po otevírání obálek bude podle kritérií hodnocení provedeno hodnocení nabídek.
- (2) Nabídka, která ze stanoveného pořadí vzešla jako ekonomicky nejvýhodnější, bude posouzena z hlediska splnění požadavků stanovených v zadávacích podmínkách, resp. v ZZVZ, podle následujícího postupu:

(a) Pokud se zjistí, že nabídka vyhovuje všem stanoveným podmínkám, postoupí se zadavateli k provedení výběru nejvhodnější nabídky.

(b) Pokud se zjistí, že nabídka prokazatelně nesplňuje stanovené podmínky, případně že účastník zadávacího řízení splňuje některou z podmínek pro vyloučení ze zadávacího řízení podle § 48 ZZVZ, nabídka bude vyřazena a přistoupí se k posuzování další nabídky podle stanoveného pořadí; pokud by vyřazení nabídky mělo vliv na hodnocení nabídek, bude předtím provedeno nové hodnocení nabídek.

Pochybení formálního charakteru (např. nedodržení doporučeného způsobu zpracování nabídky podle bodu 4.3) nemůže být samo o sobě důvodem k vyloučení.

(c) Zadavatel může pro účely zajištění řádného průběhu zadávacího řízení požadovat, aby účastník zadávacího řízení v přiměřené lhůtě objasnil předložené údaje, doklady, vzorky nebo modely nebo doplnil další nebo chybějící údaje, doklady, vzorky nebo modely. Zadavatel může tuto žádost učinit opakovaně a může rovněž stanovenou lhůtu prodloužit nebo prominout její zmeškání. V takovém případě se objasnění, resp. doplnění předložených údajů, dokladů, vzorků nebo modelů účastníkem zadávacího řízení dále postupuje podle bodů a), resp. b) analogicky. Pokud však účastník zadávacího řízení neposkytuje při vysvětlování nejasností dostatečnou součinnost (např. pokud zadavateli opakovaně neodpoví ve stanovené lhůtě), bude jeho nabídka vyřazena a účastník zadávacího řízení vyloučen i bez definitivního rozhodnutí, zda nabídka stanovené požadavky splňuje či nikoli. V takovém případě se postupuje analogicky podle bodu b).

(d) Posuzování splnění stanovených požadavků probíhá do té doby, než bude nalezena první nabídka splňující stanovené požadavky.

- (3) V případě vyloučení vybraného dodavatele před podpisem smlouvy (např. z důvodu neposkytnutí součinnosti k podpisu smlouvy) se zopakuje postup podle odst. (2) s těmi nabídkami, resp. účastníky zadávacího řízení, které nebyly vyřazeny, resp. kteří nebyli vyloučeni.

9.2. Hodnocení nabídek

- (1) Nabídky budou hodnoceny podle jejich ekonomické výhodnosti.
- (2) Ekonomická výhodnost nabídek se hodnotí na základě nejvýhodnějšího poměru nabídkové ceny a kvality.

9.2.1. Kritéria hodnocení a jejich váhy

Zadavatel stanovil následující kritéria hodnocení a jejich váhy:

- (1) Výše nabídkové ceny (viz bod 2.5.1) – 70 %
- (2) Metodika implementace – 20 %
- (3) Technická úroveň řešení – 10%

9.2.2. Metoda vyhodnocení nabídek v jednotlivých kritériích

Zadavatel stanovil následující metody metody vyhodnocení nabídek v jednotlivých kritériích (v číslování odpovídající předcházejícímu bodu 9.2.1):

(1) Nejlépe bude hodnocena nabídka s nejnižší nabídkovou cenou včetně DPH.

V případě zahraničních dodavatelů, kteří DPH s ohledem na dohodu o zamezení dvojího zdanění nevyčíslí, bude nabídková cena při hodnocení automaticky navýšena o příslušnou výši DPH dle platné národní legislativy.

(2) Nejlépe bude hodnocena nabídka, která získá nejvíce bodů podle níže uvedených pravidel.

Dodavatel uvede ve své nabídce detailní popis postupu (metodiku) realizace veřejné zakázky. Metodika bude zahrnovat podrobný popis způsobu realizace zakázky se specifikací postupů a opatření, která budou garantovat řádné a efektivní splnění veřejné zakázky s minimalizací nároků na zapojení osob na straně Zadavatele.

Postup musí respektovat výchozí stav, doporučení výrobců, využití nejlepších praktik (best practice) a obecně platné technické předpisy a normy týkající se zakázky. Z popisu postupu musí být zřejmý způsob a náročnost (časová i odborná) zapojení zaměstnanců Zadavatele do realizace zakázky.

Zadavatel stanovil následující aspekty hodnocení (dílní kritéria hodnocení) v rámci tohoto kritéria hodnocení:

(a)	Popis implementačního procesu	1 – 50 bodů
(b)	Kompatibilita se současným prostředím	0 – 20 bodů
(c)	Optimalizace zachování a využití stávajících investic	0 – 10 Bodů
(d)	Uplatnění doporučených postupů	0 – 10 Bodů
(e)	Minimalizace kapacitní náročnosti	0 – 10 Bodů

Bodové hodnocení v rámci kritéria hodnocení je dáno součtem bodů dosažených v jednotlivých aspektech hodnocení.

Pro hodnocení kvality a odborné úrovně implementačního postupu bude použita tato stupnice:

Aspekt hodnocení	Způsob hodnocení	Počet bodů (1-100)
Popis implementačního procesu	Splňuje nadstandardním způsobem Metodika implementace zohledňuje v plném rozsahu požadavky stanovené v zadávací dokumentaci, obsahuje detailní a jednoznačný popis postupu uchazeče při realizaci předmětu plnění, který popisuje ve vzájemné návaznosti všechny kritické body realizace zakázky a přístup k nim a demonstruje přesvědčivě znalost těchto kritických bodů na straně dodavatele a patrné know-how v oblasti jejich řešení.	50 bodů
	Splňuje standardním způsobem Metodika implementace zohledňuje v plném rozsahu požadavky stanovené v zadávací dokumentaci, obsahuje detailní a jednoznačný popis postupu uchazeče při realizaci předmětu plnění, který kritické body realizace zakázky a přístup k nim popisuje spíše obecně, aniž by z nabídky bylo patrné, že dodavatel disponuje know-how v oblasti jejich řešení.	20 bodů
	Naplní pouze v minimální nezbytné míře Metodika implementace zohledňuje v plném rozsahu požadavky stanovené v zadávací dokumentaci, ale nezahrnuje podrobnější popis	1 bod

	postupu uchazeče při realizaci předmětu plnění, nepopisuje v detailu kritické body realizace zakázky a přístup k nim.	
Kompatibilita se současným prostředím	Splňuje v celém rozsahu Metodika implementace přesvědčivě demonstruje zohlednění stávajícího prostředí zadavatele v návrhu technického řešení v plném rozsahu, z metodiky jednoznačně vyplývá, že implementované řešení je plně kompatibilní se současným prostředím zadavatele. Metodika implementace zároveň jasně definuje kritické body pro zajištění kompatibility se stávajícím prostředím zadavatele a přístup k nim a z popisu je patrné, že dodavatel disponuje know-how v oblasti jejich řešení.	20 bodů
	Splňuje částečně Metodika implementace demonstruje zohlednění stávajícího prostředí zadavatele v návrhu technického řešení v plném rozsahu, z metodiky vyplývá, že implementované řešení je plně kompatibilní se současným prostředím zadavatele, nicméně nejsou uvedena specifická opatření zajišťující či garantující zajištění kompatibility.	10 bodů
Optimalizace zachování a využití stávajících investic	Splňuje nadstandardním způsobem Metodika implementace obsahuje detailní a jednoznačný popis postupu uchazeče při optimalizaci zachování a využití stávajících investic, přičemž zahrnuje postupy či aspekty dokládající promyšlený či inovativní přístup k zachování a využití stávajících investic.	10 bodů
	Splňuje standardním způsobem Metodika implementace obsahuje detailní a jednoznačný popis postupu uchazeče při optimalizaci zachování a využití stávajících investic, přístup dodavatele k zachování a využití stávajících investic však nenese prvky inovativnosti či originálního know-how.	5 bodů
	Naplní pouze v minimální nezbytné míře Metodika implementace obsahuje pouze obecný a nekonkrétní popis postupu uchazeče při optimalizaci zachování a využití stávajících investic.	0 bodů
Uplatnění doporučených postupů	Splňuje nadstandardním způsobem Metodika implementace popisuje velmi propracovaně a synopticky (tedy ve vzájemné provázanosti) systém doporučených postupů výrobců dodávaných zařízení a tzv. best practice (nejlepších praktik), které bude uplatňovat při realizaci zakázky. Z popisu je evidentní vysoký stupeň znalosti doporučených postupů a best practices a patrné know-how při jejich praktické aplikaci.	10 bodů
	Splňuje standardním způsobem Metodika implementace popisuje systém doporučených postupů výrobců dodávaných zařízení a tzv. best practice (nejlepších praktik), které bude uplatňovat při realizaci zakázky, avšak není z ní blíže patrná provázanost těchto jednotlivých postupů a propracovaný postup při jejich aplikaci v praxi.	5 bodů
	Nesplňuje Metodika implementace neobsahuje detailní popis uplatnění doporučených postupů výrobců dodávaných zařízení a tzv. best practice (nejlepších praktik) při implementaci, je v tomto směru spíše obecná a nekonkrétní (spíše v rovině obecné proklamace o dodržování	0 bodů

	doporučených postupů a tzv. best practices)	
Minimalizace kapacitní náročnosti	Splňuje v celém rozsahu Navržený postup implementace garantuje díky konkrétním navrženým opatřením, že bude minimalizována kapacitní náročnost na zadavatele (zajištění součinnosti, tj. zajištění personálních kapacit zadavatele) při realizaci předmětu plnění.	10 bodů
	Splňuje částečně Navržený postup implementace minimalizuje kapacitní náročnost na zadavatele (zajištění součinnosti, tj. zajištění personálních kapacit zadavatele) pouze v obecné rovině (tedy nikoli formou konkrétních opatření) nebo negarantuje, že při realizaci předmětu plnění budou nároky na personál zadavatele minimalizovány v maximální možné míře.	5 bodů
	Nesplňuje Metodika implementace nezajistí minimalizaci kapacitní náročnosti na zadavatele (zajištění součinnosti, tj. zajištění personálních kapacit zadavatele) při realizaci předmětu plnění, popřípadě je v tomto ohledu zcela obecná a nekonkrétní.	0 bodů

(3) Nejlépe bude hodnocena nabídka, která získá nejvyšší počet bodů za technické parametry nabízeného řešení podle tabulky v kapitole 4 Přílohy 3.a – Technická specifikace, přičemž za splněný parametr získá nabídka 100 bodů, za nesplněný parametr získá 1 bod.

Dodavatel je v nabídce povinen uvést vyplněnou tabulku podle kapitoly 4 Přílohy 3.a - Technická specifikace takovým způsobem, aby zadavatel mohl bez pochybností určit a ověřit počet bodů, které nabídka získala; pokud dodavatel tuto tabulku vůbec neuvede nebo ji uvede pouze částečně vyplněnou nebo ji vyplní takovým způsobem, že zadavatel nemůže bez pochybností ověřit splnění kritéria, nezíská za nevyplněné parametry nebo neuvedené parametry nebo parametry, které nelze bez pochybností ověřit, žádný bod.

9.2.3. Společná ustanovení pro hodnocení nabídek

(1) Dodavatel není oprávněn nijak podmiňovat hodnoty, které jsou předmětem hodnocení, dalšími podmínkami. Takovéto podmiňování je důvodem pro vyřazení nabídky a vyloučení dodavatele ze zadávacího řízení. Obdobně bude zadavatel postupovat v případě, že dodavatel uvede několik rozdílných hodnot pro jedno konkrétní kritérium hodnocení (s výjimkou případů, kdy půjde o zjevnou chybu v psaní nebo snadno a jednoznačně odůvodnitelnou chybu v nabídce) nebo dojde k uvedení hodnoty, která je předmětem hodnocení, v jiné veličině či formě než zadavatel požaduje v zadávacích podmínkách (s výjimkou případů, kdy lze provést jednoznačný přepočít na požadovanou veličinu či formu).

(2) Pokud dojde k tomu, že dvě či více nabídek budou hodnoceny shodně jako nejvýhodnější, zadavatel vybere jako nejvýhodnější tu ze shodně nejlépe hodnocených nabídek, která byla zadavateli doručena jako první.

9.3. Všeobecný způsob hodnocení nabídek

(1) Pokud je v předchozím bodě uveden pro některé z kritérií hodnocení či subkritérií způsob hodnocení odlišný od tohoto všeobecného způsobu hodnocení, má přednost před tímto všeobecným způsobem hodnocení.

(2) Pro hodnocení nabídek použije komise bodovací stupnici v rozsahu 0 až 100.

(3) Bodové hodnocení nabídky je dáno součtem bodových hodnocení nabídky v jednotlivých dílčích kritériích hodnocení. V každém dílčím kritériu hodnocení může nabídka získat maximálně tolik bodů, kolik je váha tohoto kritéria uvedena v procentech.

(4) Každé jednotlivé nabídce je v rámci každého dílčího kritéria hodnocení přiděleno bodové hodnocení, které vyjadřuje úspěšnost předmětné nabídky v rámci dílčího kritéria:

(a) pro kritéria, u kterých je nejlepší umístění vyjádřeno nejvyšším číslem (např. počet bodů), je výsledná bodová hodnota dána vzorcem $\text{Bodové_Hodnocení} = \text{Hodnota_Nabídky} / \text{Hodnota_Nejlepší_Nabídky} * \text{Váha_Kritéria} * 100$,

v případě, že všechny Hodnota_Nabídky všech nabídek bude 0, výpočet se nepoužije a všechny nabídky získají Bodové_Hodnocení = 0 bodů;

(b) pro kritéria, u kterých je nejlepší umístění vyjádřeno nejnižším číslem (např. výše nabídkové ceny), je bodová hodnota dána vzorcem $\text{Bodové_Hodnocení} = \text{Hodnota_Nejlepší_Nabídky} / \text{Hodnota_Nabídky} * \text{Váha_Kritéria} * 100$,

v případě, že všechny Hodnota_Nabídky všech nabídek bude 0, výpočet se nepoužije a všechny nabídky získají Bodové_Hodnocení = 0 bodů.

(5) Údaj Hodnota_Nabídky se každé jednotlivé nabídce v rámci každého dílčího kritéria hodnocení určí jako přímá číselná hodnota nabídnutá dodavatelem; zadavatel každou takovou hodnotu nabídnutou dodavateli před hodnocením nabídek ověří.

(6) Pokud se dílčí kritérium hodnocení rozpadá do dalších kritérií hodnocení, použije se výše uvedený postup obdobně.

9.4. Oznámení o vyloučení účastníka ze zadávacího řízení a Oznámení o výběru nejvhodnější nabídky

Zadavatel si vyhrazuje právo uveřejnit Oznámení o vyloučení účastníka zadávacího řízení a Oznámení o výběru dodavatele na svém profilu zadavatele; v tom případě se obě tato Oznámení považují za doručená okamžikem jejich uveřejnění na profilu zadavatele.

10. Postup před uzavřením smlouvy

10.1. Podmínky pro uzavření smlouvy

(1) Vybraný dodavatel je povinen před podpisem smlouvy předložit originály nebo ověřené kopie dokladů o kvalifikaci, pokud již nebyly v zadávacím řízení předloženy.

Doklady prokazující základní způsobilost podle § 74 ZZVZ a profesní způsobilost podle § 77 odst. 1 ZZVZ musí prokazovat splnění požadovaného kritéria způsobilosti nejpozději v době 3 měsíců přede dnem podání nabídky.

Podrobněji viz též bod 5.

Zadavatel upozorňuje, že

- pokud prokazuje dodavatel kvalifikaci prostřednictvím poddodavatele, musí takový poddodavatel podle § 83 odst. (1) ZZVZ předložit (na rozdíl od předchozí úpravy podle zákona 137/2006 Sb.) i potvrzení o nedoplatecích od finančního úřadu a správy sociálního zabezpečení;
- některé finanční úřady a správy sociálního zabezpečení si stanovují lhůty pro vydání potvrzení o nedoplatecích např. i 3 týdny.

(2) Vybraný dodavatel, který je právnickou osobou, je povinen před podpisem smlouvy předložit

(a) identifikační údaje všech osob, které jsou jeho skutečným majitelem podle zákona o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu,

(b) doklady, z nichž vyplývá vztah všech osob podle písmene a) k dodavateli; těmito doklady jsou zejména

- (i.) výpis z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence,
- (ii.) seznam akcionářů,
- (iii.) rozhodnutí statutárního orgánu o vyplacení podílu na zisku,
- (iv.) společenská smlouva, zakladatelská listina nebo statuty.

10.2. Další povinnosti před podpisem smlouvy

(1) Vybraný dodavatel je povinen předložit zadavateli identifikační údaje poddodavatelů služeb, které mají být poskytnuty v zařízení pod přímým dohledem zadavatele, a to nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení oznámení o výběru dodavatele, pokud jsou mu známi. Poddodavatelé, kteří nebyli identifikováni podle věty první a kteří se následně zapojí do plnění veřejné zakázky, musí být identifikováni, a to před zahájením plnění veřejné zakázky poddodavatelem.

10.3. Součinnost vybraného dodavatele před podpisem smlouvy

(1) Zadavatel upozorňuje, že si ohledem na harmonogram předmětu veřejné zakázky vyhrazuje právo v případě, že vybraný dodavatel nepředloží výše uvedené doklady do 14 dnů od předložení výzvy podle § 122 odst. (3) ZZVZ, může zadavatel vybraného dodavatele vyloučit ze zadávacího řízení.

11. Přílohy – nedílná součást zadávací dokumentace:

- 1. Krycí list
- 2. Vzorové dokumenty pro zpracování nabídky:
 - 2.a. Vzor čestného prohlášení o splnění kvalifikace
 - 2.b. Vzor čestného prohlášení o smluvních podmínkách
- 3. Technická specifikace:
 - 3.a. Technická specifikace
 - 3.b. Katalogové listy
 - 3.c. Položkový rozpočet
- 4. Závazné vzory smluv:
 - 4.a. Smlouva o dílo – realizace
 - 4.b. Smlouva o dílo – podpora provozu

Vymezení předmětu plnění

1. Předmět plnění

(1) Předmětem plnění veřejné zakázky jsou dodávky včetně služeb (dále také jen „řešení“ nebo „projekt“) – pro vybudování nové centrální IT infrastruktury Zadavatele v rámci veřejné zakázky „ICT systém MěÚ Františkovy Lázně - Virtualizační platforma“ (dále také jen „VZ“), podrobná specifikace dodávek a služeb je uvedena v dalších kapitolách tohoto dokumentu. Součástí plnění je dále podpora provozu na dobu 60 měsíců po předání řešení do ostrého provozu. Řešení musí být navrženo tak, aby náklady na provoz systému byly co nejmenší.

(2) Projekt koncepčně vychází z principů budování Technologických center definovaných v rámci Výzev IOP č. 06, 22 a souvisejících, i když se Zadavatel historicky nezúčastnil žádné z předchozích výzev IOP. Současný stav aplikací a ICT technologií je ve stavu, který není vyhovující – HW infrastruktura nemá dostatečný výkon, kapacitu a zabezpečení pro provoz uvažovaných aplikací, je na hranici živostnosti, aplikace nejsou mezi sebou propojené, neexistuje jednotná datová báze atd.

(3) Předmětem plnění veřejné zakázky jsou zařízení a systémy (komodity), uvedené v následující tabulce, včetně služeb.

Označení	Název	Počet
K1	Virtualizační platforma	1
K2	Zálohovací systém	1
K3	Bezpečnostní systém	1
K4	Skenovací a multifunkční zařízení	1
K5	Systém řízení požadavků, správu a evidenci zařízení	1
K6	Elektronická úřední deska	1

2. Popis současného stavu

2.1. Popis organizace a její členění

(1) Organizace Město Františkovy Lázně (dále Město) sídlí v Městském úřadě Františkovy lázně (dále MÚ), kde pracuje většina zaměstnanců a je zde umístěná významná část IT technologií. Město je zřizovatelem organizací v oblasti kultury, ochrany osob a majetku, školství a sociální. Provoz IT technologií si Město zajišťuje externím zaměstnancem.

2.2. Popis lokalit

(1) Projekt bude realizován na adrese Městský úřad Františkovy Lázně, Nádražní 208/5, 351 01 Františkovy Lázně. Technologie pořízené v rámci projektu budou umístěny a provozovány na stejné adrese.

2.3. Popis stávajícího HW prostředí

- (1) ICT infrastruktura je technicky i provozně navržena, vybudována a provozována pro poskytování ICT služeb Města.
- (2) Současná ICT infrastruktura Města je až na výjimku v oblasti sítí tvořena staršími (6-12 let) průběžně implementovanými technologiemi. Serverovou infrastrukturu tvoří 1 fyzický server. S využitím hardware serveru se po dokončení projektu nepočítá, veškeré role budou převedeny na novou platformu a jeho operační systém bude migrován do nové virtualizační platformy. Server je spolu s dalšími technologiemi umístěn v jedné serverovně.
- (3) Serverová infrastruktura není virtualizována, veškeré technologie jsou tak provozovány na jednom fyzickém HW. Server je HP ProLiant ML350 G5 (rok 2011), 4GB RAM, 5x 72GB HDD bez vysoké dostupnosti. Zálohování je prováděno nativními prostředky operačního systému na diskové úložiště v serverovně. Zálohovací zařízení nemá dostatečnou kapacitu pro zálohování nových systémů a zařízení, rovněž jeho umístění v jedné lokalitě spolu s dalšími technologiemi je nevhodné z pohledu doporučených metod pro Disaster Recovery.
- (4) Pro zálohování je využívána NAS Synology DS411 4ks HDD 1TB WD13FBYX 64MB SATA2 RAID (rok 2010) společně páskovou mechanikou Ultrium 448i umístěnou v serveru.
- (5) Sdílené diskové úložiště není implementováno, data jsou ukládána na lokálních discích serveru.
- (6) Hlavní síťová infrastruktura je tvořena 2x Cisco Catalyst 2950 z roku 2002. Díky složité topologii budovy je stávající LAN pomalá a žadatel nemá k dispozici potřebné páteří síťové prvky pro posílení a řízení síťového provozu, zejména s ohledem na uvažovanou virtualizaci.
- (7) Připojení internetu je realizováno pomocí lokálního poskytovatele. Jako router slouží zařízení firmy Mikrotik.
- (8) Karlovarský kraj provozuje optickou datovou síť, tzv. RKI (regionální komunikační infrastrukturu) Karlovarského kraje, která propojuje hlavní krajské organizace (Nemocnice, Správa silnic apod.) a některé MÚ ORP (obcí s rozšířenou působností) v kraji. RKI je dále napojena na internet a rezortní síť (KIVS). Město v současné době není napojeno, ale všechny dodávané technologie musí umožnit budoucí napojení na RKI při jejím rozšiřování.
- (9) Zálohu napájení technologií zajišťují UPS APC 1500 bez rezervy výkonu pro další technologie.
- (10) Zabezpečení přístupu k internetu využívá SW Kerio Control s integrovaným AV řešením.
- (11) Převládající systémovou platformou je Microsoft Windows. Je využívána adresářová služba Active Directory ve verzi 2008.
- (12) Koncové stanice (počítače a notebooky) jsou různého stáří (cca. 8-1 let), provozovaným operačním systémem je převážně Windows 7, Windows Vista a Windows 10 (několik kusů). Celkově je provozováno 30 koncových zařízení.

(13) Tiskové prostředí je tvořeno převážně síťovými multifunkčními zařízeními, která doplňují menší lokální tiskárny dle potřeb uživatelů.

(14) Prostředí není nijak centrálně monitorováno ani řízeno.

(15) Správci systémů jsou vyškoleni na běžnou správu provozního prostředí a používaných síťových technologií.

2.4. Popis stávajícího SW prostředí

(1) Systémové služby TC jsou provozovány na platformě Microsoft, jde zejména o následující systémy:

(a) Microsoft Windows Server 2008 Standard

(b) Microsoft MS SQL 2005 Express

(c) Groupwarový systém KerioConnect a Kerio Connect s integrovaným AV řešením na Windows 7

(2) Primární adresářovou službou je Active Directory, server zajišťuje také služby DNS a DHCP.

(3) Standardním kancelářským balíkem využívaným pro potřeby Města je Microsoft Office v různých verzích (2003–2016). Standardně jsou využívány aplikace Word, Excel, Powerpoint.

(4) K ukládání sdílených souborů jsou využívány síťové sdílené složky Windows Server.

(5) Město využívá pro svou činnost převážně tyto agendové a informační systémy:

(a) Munizar – SZR

(b) VITA – stavební úřad + přestupky

(c) MISYS – grafický informační systém

(d) GORDIC – účetnictví

(e) ASPI – zákony, do budoucna bude využíván CODEXIS CLOUD

(f) SWAN – správa bytů

(g) FLUX – mzdy

(h) MRP – ELDP

(i) Další systémy - "Docházka", "Profibanka", "Kamerový systém"

2.5. Popis dokumentace

(1) Dodavatel je povinen vytvořit Provozní dokumentaci k provozování a řízení rozvoje ICT.

(2) Provozní dokumentace popisuje základní nastavení technologií, hardwarových a softwarových systémů, s výjimkou sítě je tvořena uživatelskými manuály jednotlivých zařízení či programů.

(3) Citlivé údaje (přístupové účty apod.) budou uloženy odděleně od Provozních dokumentací.

2.6. Popis způsobu řešení incidentů

- (1) Zadavatel pro řešení incidentů a podporu uživatelů nevyužívá vlastní systém Helpdesk.
- (2) Zadavatel zajišťuje podporu 1. úrovně a většinu běžných problémů jsou schopni vyřešit interní pracovníci Zadavatele.
- (3) Incidenty a požadavky, které nevyřeší interní specialisté, jsou zadávány do helpdeskových systémů dodavatele systému, který vykazuje incident nebo na který směřuje požadavek uživatele. Hlášení incidentů a požadavků je prováděno telefonicky, emailem nebo přímo zadáním ticketu/požadavku do helpdeskového systému dodavatele.

2.7. Popis servisních oken

- (1) Město nemá pevně definovaná pravidelná servisní okna pro údržbu ICT technologií. Aplikace aktualizací a oprav serverů provádějí specialisté Města dle potřeby a s přihlédnutím k minimalizaci omezení uživatelů.

3. Povinné parametry technického řešení

3.1. Obecné požadavky

- (1) V technickém popisu mohou být uvedeny značky, či přímo názvy řešení, a to v případě, že Město považuje za odůvodněné, že řešení rozšiřuje stávající funkcionalitu, doplňuje funkčně stávající řešení, či požaduje řešení minimálně s vlastnostmi řešení uvedeného a konkrétní popis by byl nad rámec tohoto dokumentu.
- (2) Zadavatel při výstavbě, správě a provozu ICT technologií striktně dodržuje hledisko technologické neutrálnosti, tj. využití technologií takovým způsobem, který neomezuje implementaci technologií různých výrobců – tuto strategii musí splňovat i řešení dodané v rámci této veřejné zakázky.
- (3) Pokud dodavatel vyžaduje využití konkrétních softwarových produktů a jím zvolený přístup k řešení zadání je na takových konkrétních řešeních závislý, musí jejich pořízení zahrnout ve své nabídce v potřebném rozsahu a v rámci nabídnuté ceny.
- (4) Za předpokladu, že dodavatelem navržené řešení vyžaduje fyzickou infrastrukturu (např. kabely, komunikační prvky atd.) neobsaženou v popisu předmětu plnění, zahrne dodavatel do své ceny všechny náklady na její pořízení, instalaci, konfiguraci a další služby potřebné pro uvedení do provozu.
- (5) Pro každý softwarový produkt, který dodavatel nabídne v rámci svého řešení, budou v nabídce výslovně uvedeny všechny licenční nebo výkonové požadavky spojené s instalací a provozem řešení, včetně uvedení konkrétní infrastruktury, na které bude řešení provozováno.
- (6) Dodavatel ve své nabídce detailně popíše vazby na stávající systémy Zadavatele, které jsou nezbytné pro správné fungování řešení nabízeného Dodavatelem.
- (7) Zadavatel z důvodů co nejjednodušší a jednotné správy a minimalizace provozních nákladů vyžaduje využití stávajících prostředků a používaných technologií. V případě, že dodavatel vyžaduje ve svém řešení stejné nebo podobné funkce, jaké poskytují stávající prostředky a technologie, je povinen využít nebo vhodným způsobem rozšířit stávající prostředky – není přípustné implementovat např. další serverovou virtualizační platformu, adresářovou službu apod.

- (8) Nabízená řešení nesmí negativně ovlivnit stávající parametry ICT.
- (9) Dodavatel prokáže, že všechny výrobky, které dodá Zadavateli:
- (a) jsou nové, byly oprávněně uvedeny na trh v EU nebo pochází z autorizovaného prodejního kanálu výrobce,
 - (b) mají plnou záruku od výrobce,
 - (c) mohou být podporovány výrobcem a mohou být součástí servisního a podpůrného programu výrobce,
 - (d) obsahují licenci na používání příslušného softwaru,
 - (e) jsou určeny pro provoz v České republice,
 - (f) z databází výrobce, distributora či prodejce bude možné výše uvedené skutečnosti doložit.

Tyto skutečnosti dodavatel doloží čestným prohlášením distributora, popř. dodavatelem samotným, nelze-li prohlášení distributora získat. Zadavatel si vyhrazuje právo na zjištění původu výrobku při jejich převzetí, a to dle příslušných sériových čísel a právo podpisu akceptačního protokolu, osvědčujícího převzetí dodávky, až po ověření původu výrobku.

3.2. K1 – Virtualizační platforma

(1) Virtualizační platforma bude postavena na kombinaci HW a SW a bude tvořit kompletní systémovou infrastrukturu s dostatečným výkonem pro provoz nově pořizovaných řešení. Celý koncept virtualizační platformy bude využívat redundantní zapojení tzn. všechny klíčové prvky budou v zapojení, kdy při poruše jednoho zařízení zajistí provoz zařízení druhé.

(2) Virtualizační platforma bude vedle virtualizace serverů umožňovat také virtualizaci LAN a aplikací. Virtualizační platforma je sestavena z následujících HW zařízení:

- (a) 2x servery pro virtualizaci
- (b) 2x páteřní přepínače
- (c) 1x záložní zdroj napájení UPS
- (d) 2x firewall

Součástí virtualizační platformy je také nezbytný software pro provoz:

- (e) Licence serverového OS (tiskový, souborový, aplikační servery, terminálový, Active Directory atd.)
- (f) 35x klientské licence OS
- (g) 35x terminálové licence (virtualizace aplikací)
- (h) 1x databázový server

(3) Díky virtualizaci dojde ke sjednocení systémové platformy, k výraznému zlepšení spolehlivosti chodu aplikací, zrychlení zálohování a případné obnovy při případné havárii.

(4) Virtualizační platforma bude využívat virtualizační software, který pracuje principiálně tak, že umožňuje vytvářet více instancí virtuálních serverů na jednom fyzickém serveru, v rámci tohoto projektu na clusteru, tvořeném dvěma fyzickými servery.

(5) Nabízené řešení komodity bude obsahovat komplexní řešení virtualizace samostatných aplikací i celých uživatelských prostředí (desktopů).

(6) Virtualizace desktopů umožňuje uživatelům vzdálenou práci nejen s agendovými systémy, ale se všemi aplikacemi daného uživatele, a to s přihlédnutím k jejich právům k daným agendám nebo aplikacím přistupovat. Virtualizace desktopů musí zajistit centrální zálohování dat, ochranu antivirovým systémem již na serverech, omezené možnosti uživatele narušit funkčnost těchto agend a aplikací.

(7) Součástí dodávky virtualizační platformy budou všechny nezbytné licence pro 35 uživatelů – jedná se o uživatele aplikací a agendových systémů úřadu. Díky virtualizaci bude možné aplikace a desktopy provozovat centralizovaně na serverech a uživatelům je zpřístupnit vzdáleně prostřednictvím jednoduchého softwarového klienta, který pouze přenáší obrazovky aplikací ze serverů a údaje klávesnice a myši zpět. Současně dojde k přesunu veškerých uživatelských dat na servery, čímž se zlepší jejich zabezpečení a k výraznému zlepšení (spolehlivost) zálohování a zrychlení obnovy při případné havárii.

(8) Stávající počítače, které nevyhovují pro provoz nových aplikací, ale výkonově s rezervou mohou pracovat v režimu tenkého klienta, budou zkonfigurovány jako tenci klienti. Bude pro ně připravena samostatná skupinová politika, která omezí stávající použití systému jako plného klientského systému a umožní z něj přístup pouze k virtualizovaným aplikacím. Současně dojde k zabezpečení koncových stanic omezením jejich funkčnosti (zakázání instalace aplikací, přístupu na internet apod.).

(9) Virtualizační platforma bude provozována na nových serverech pro virtualizaci, které budou umístěny ve stávajících prostorách ve stávajícím datovém rozvaděči – racku. Servery musí být v konfiguraci vhodné pro dostupné prostory a s dostatečným výkonem pro provoz pořizovaných technologií. Technické řešení uvažuje se dvěma univerzálními dvouprocesorovými servery v prostorově úsporné velikosti 1U pro každý server. Servery budou vhodné pro obecné použití, jako je souborový / tiskový server, web, dynamické výpočetní úlohy, virtualizaci a pro poskytování terminálových služeb (cloudové služby obecně). Součástí konfigurace každého ze serverů budou funkce pro pokročilé možnosti správy v celém životním cyklu serverové infrastruktury, včetně poskytování 24x7 vzdáleného monitoringu a inteligentního řešení pro systematické aktualizace serverové infrastruktury, vysoce účinného napájení a teplotních senzorů, které pomáhají přesně řídit přímé chlazení serveru a tím šetřit náklady na chlazení.

(10) Pro řízení provozu na síti budou využity páteří aktivní prvky – Gigabit Ethernet přepínače, které podporují statické směrování vrstvy 3, diverzifikované služby a IPv6 směrování. Pro připojení serverových technologií budou přepínače vybaveny porty o rychlosti 10 Gb, ostatní porty budou Gigabitové. Přepínače budou vybaveny technologií, která umožňuje správu několika přepínačů jako jednoho logického zařízení (virtuálního šasi), které zvyšuje odolnost sítě, výkon a dostupnost, a zároveň snižuje provozní složitost. Všechny pořízené prvky budou tvořit jedno virtuální šasi a budou vzájemně propojeny redundantní 10 Gb linkou s vysokou dostupností a odolností proti výpadkům.

(11) Pro zajištění vysoké dostupnosti virtualizační platformy bude sloužit záložní zdroj napájení UPS – ten zajistí stálou dodávku elektrické energie a v případě delšího výpadku elektrického napájení zajistí bezpečné odstavení celého systému. Zařízení bude využívat technologii napájení line-interaktivní, nepřetržitě monitoruje parametry síťového napájení a stabilizuje napětí a má tak pozitivní vliv a spolehlivost napájecích zdrojů serverových technologií.

(12) Záložní zdroj napájení UPS bude vybaven funkcí ovládání zátěžových segmentů – ta umožňuje prodloužit dobu zálohování klíčových zařízení tím, že provede na dálku postupné odstavení méně kritických prvků a procesů. Celé zařízení bude připojeno přímo do sítě LAN a bude umožňovat pohodlně monitorovat a spravovat UPS pomocí standardního webového prohlížeče, a zároveň poskytovat možnost vypnutí pro více počítačových systémů po síti.

(13) Všechna sdílená zařízení virtualizační platformy budou umístěna ve stávajícím rozvaděči. Staré technologie budou přesunuty, odstaveny. Stávající rack bude upraven a využit pro nové technologie.

3.3. K2 – Zálohovací systém

(1) Zálohovací systém, zajistí efektivní zálohování a obnovu dat virtualizační platformy. Zálohovací systém bude využívat moderní technologie zálohování určené specificky pro virtualizaci. Technické řešení tedy musí nabízet možnost granulárního zálohování a zotavení s ohledem na aplikace a obnovení na místě, to vše bez potřeby agentů v operačních systémech či aplikacích. Zálohovací systém bude poskytovat komplexní ochranu virtuální infrastruktury a bude poskytovat následující funkce:

- a) Zálohování a obnova na základě bitové kopie: Zálohování na základě bitové kopie umožňuje rychlejší a spolehlivější obnovení virtuálního počítače, zatímco funkce obnovení na úrovni souborů dokáže rychle obnovit jednotlivé soubory přímo ze zálohované bitové kopie bez ohledu na operační systém či systém souborů.
- b) Zálohování včetně replikace: umožňuje zálohovat všechny virtuální počítače tak často, jak je zapotřebí, a replikovat lze jak na interní (kvůli vyšší dostupnosti) nebo externí úložiště (kvůli obnově při havárii).
- c) Funkce, která umožňuje spustit virtuální počítač přímo ze souboru zálohy na běžném záložním úložišti.
- d) Monitoring virtuálního prostředí: umožňuje sledovat výkonnostní charakteristiky celého prostředí, upozorňovat administrátory prostředí na základní možné problémy jako je docházející místo na HDD, využití CPU, zapomenuté snapshoty apod.

(2) Zálohy budou ukládány na síťové úložiště NAS. NAS bude vybaveno dostatečnou diskovou kapacitou a výkonem pro ukládání záloh celé virtualizační platformy s alespoň měsíční historií. Pro ochranu uložených dat bude NAS disponovat systémem RAID. NAS bude sloužit i jako sekundární úložiště pro řídce využívaná a objemná data. Proto bude pořízena NAS s možností jednoduchého rozšíření úložné kapacity pouhým doplněním disků.

(3) Nově pořizované zařízení bude umístěno v jiné místnosti než virtualizační platforma – v tzv. primární záložní lokalitě. Stávající datové úložiště NAS (s

nedostatečnou kapacitou) bude překonfigurováno jako záložní datové úložiště pro zálohování kritických dat a bude umístěno v sekundární záložní lokalitě. Zařízení umožní centralizované umístění záloh, pomocí kterého lze konsolidovat fragmentovaná a nestrukturovaná data v síti. Samotná data uložená na primárním NAS zařízení bude možné automaticky (pouze prostředky NAS) replikovat na sekundární (stávající) NAS pro účely zálohy a archivace.

3.4. K3 – Bezpečnostní systém

(1) Bezpečnostní systém bude tvořit redundantní vysoce dostupný firewall, čímž bude zajištěna dostatečná ochrana směrem dovnitř úřadu a stejně tak bude možné zamezit nežádoucí aktivitě směrem ven z úřadu. Firewally budou typu NGFW (Next Generation Firewall). Takové firewally umožňují při konfiguraci pravidel intuitivně využívat logické objekty srozumitelné i bez speciálních znalostí (např. názvy aplikací místo portů, jména uživatelů/počítačů místo IP adres apod.). Významným způsobem se tak zjednodušuje správa těchto sofistikovaných zařízení a současně snižuje riziko možného omylu obsluhy.

(2) Firewall bude v souladu s celkovou filosofií komunikační infrastruktury zapojen do páteřních přepínačů vícenásobnými 1Gb spoji. Budou implementovány 2 shodné firewally v clusterovém režimu (v případě výpadku/poruchy jednoho firewallu přebírá druhý firewall automaticky všechny síťové úlohy), aby byla zachována koncepce redundance klíčových centrálních prvků, stejně jako v návrhu virtualizační platformy.

(3) Integrovaný antivirus musí odhalovat a odstraňovat viry, červy a spyware v reálném čase. Bude kontrolovat přílohy příchozích a odchozích emailů (SMTP, POP3, IMAP) a veškerý provoz přes FTP a HTTP včetně webových emailů, to vše bez snížení výkonu zaznamenanatelného uživateli. Antivirové gateway zastavují viry a červy dříve, než mohou vniknout dovnitř sítě.

(4) Firewall bude zastavovat útoky, které obcházejí běžné host-based antivirové systémy, přičemž musí reagovat v reálném čase na rychle se šířící útoky.

(5) Zařízení poskytne podporu VPN standardů IPSec, PPTP a L2TP a umožní bezpečnou komunikaci mezi sítí a klienty a ověří uživatele, zašifruje data a spravuje relace.

(6) Integrovaný antispam bude udržovat seznamy zakázaných (black list) a povolených (white list) domén, IP adres a emailových adres, které mohou být spravovány a aktualizovány podle jednotlivých uživatelů nebo pro celý úřad. Součástí technologie bude mj. Bayesian algoritmus, který může být personalizován pro každého uživatele a přizpůsoben automaticky změnám ve spamu. Bayesianská analýza srovnává slova nebo fráze v emailu s ohledem na četnost stejného slova nebo frází v předchozích emailech příjemců (jak legitimních, tak spamů). Obsahová filtrace koordinuje činnost s URL filtrací – jde o techniku otisků vyhledávající specifické URL obsažené ve zprávách a porovnává je s URL dříve identifikovanými jako původci spamu.

(7) Zařízení umožní díky profilování provozu kontrolovat síťový provoz za účelem optimalizace nebo garance výkonu, nízké čekací doby a šířky pásma pro danou službu.

(8) Zařízení umožní třídění paketů, systém řazení ve frontě, prosazování pravidel, regulaci přetížení, kvalitu služby (QoS) a dostupnost. Jelikož šířka pásma je limitovaný zdroj, profilování provozu pomáhá seřadit síťové služby podle důležitosti a prioritizovat

je. Racionálně spravované profilování provozu zlepšuje dobu odezvy, dostupnost služby a využití celého pásma bez výpadků způsobených intenzivním multimediálním či peer-to-peer provozem.

(9) Firewall dále bude testovat veškerý webový obsah na výskyt známých nežádoucích URL, blokuje nevhodný obsah a nebezpečné Java aplety, cookies, Active X skripty před jejich vstupem do sítě. Filtrace budou také uživatelsky přizpůsobitelné, aby umožnily podnikové síti přidat další URL pro zabránění přístupu k dalším nežádoucím stránkám.

3.5. K4 – Skenovací a multifunkční zařízení

(1) Cílem projektu je podpořit digitalizaci přichozích dokumentů a jejich následné zpracování ve spisové službě (spisová služba není součástí předmětu plnění; předpokládá se, že spisová služba splňuje Národní standard pro elektronické systémy spisové služby – NSESSS).

(2) Budou vybudovány 2 skenovací linky – pro digitalizaci poštovních zásilek do spisové služby (podatelna) a dále pro potřeby ekonomické agendy – digitalizace smluv a objednávek a zveřejňování smluv

(3) Pomocí skenovací linky bude dokument digitalizován a automatizovaně uložen na síťové sdílené úložiště, odkud bude automaticky vyzvednut a zaevidován do elektronické spisové služby na základě jednoznačného identifikátoru. Veškeré další úkony budou prováděny již jen s elektronickým obrazem v rámci spisové služby.

(4) Analogový dokument bude po naskenování a zaevidování do elektronické spisové služby uložen v příručním archivu.

(5) Elektronické dokumenty budou dostupné všem pověřeným pracovníkům v elektronické spisové službě z jakéhokoli místa. Při zpracování elektronických dokumentů musí být dostupná funkcionality konverze do PDF/A formátu.

(6) Skenovací linky budou doplněny o 5 pracovišť vybavených multifunkčními zařízeními formátu A3 pro skenování dokumentů pro běžnou potřebu, kopírování a tisk dokumentů.

(7) Nabízená zařízení musí být kompatibilní s technologií virtualizace aplikací – terminálovými serverovými systémy.

3.6. K5 – Systém řízení požadavků a správy zařízení

(1) Pro jednotnou správu virtualizační platformy a desktopů bude implementován systém pro řízení požadavků na systémovou infrastrukturu, pro evidenci a správu IT zařízení (systémový software).

(2) Systém bude poskytovat služby service desku, kde budou uživatelé informačního systému zadávat svoje požadavky, sledovat průběh jejich řešení a mít včas informace ohledně stavu zařízení.

(3) Uživatelé budou mít možnost zadávání požadavků více komunikačními kanály – na portálu, e-mailem a telefonicky (řešitel nebo operátor může zadat do systému požadavek za žadatele), stejně tak budou mít možnost přístupu do systému více způsoby, včetně přístupu z webového portálu tak z plnohodnotného klienta.

- (4) Řízení služeb podpoří standardizaci procesů v úřadu a umožní řízení životního cyklu standardizovaných služeb. Systém bude určen zejména pro podporu vnitřních procesů a služeb úřadu, ale musí umožnit i řízení spolupráce s externími (partnerskými) subjekty a s organizacemi Města, protože úřad předpokládá zajištění úrovně L3 a L4 podpory subdodavately. Systém bude navržen a implementován jako univerzální, bez omezení typu řízených služeb.
- (5) Service desk bude umožňovat podporu jediného centrálního místa hlášení servisních požadavků dle ITIL (Information Technology Infrastructure Library) a bude umožňovat řízení externích dodavatelů služeb, Service desk bude podporovat všechny podstatné procesy, včetně řízení požadavků koncových uživatelů služeb ICT, řízení rychlého řešení výpadků v infrastruktuře, napojení na monitoring provozních stavů ICT infrastruktury, řízení požadavků na služby, podporu řízení hromadných požadavků a proces řízení životního cyklu všech změn, zejména řízení nákupu hw a sw včetně podpory schvalování.
- (6) Systém bude dále poskytovat služby asset managementu včetně automatizované evidence používaného SW, podpory procesů řízení nákladů spojených s dodáváním IT služeb, řízení životního cyklu IT zdrojů, zejména HW a SW.
- (7) Asset management bude dále poskytovat podporu automatizace zjišťování informací o konfiguračních položkách software, podporu možnosti rozšíření o automatický mechanismus pro sledování skutečného využití nainstalovaného SW i hlídání neoprávněně nainstalovaného software s možností několikastupňového eskalačního procesu.
- (8) Dále bude poskytovat funkce pro provozní podporu virtualizační platformy a koncových zařízení, včetně podpory správy konfigurační databáze, která umožní sledování vazby a vzájemné závislosti mezi konfiguračními položkami a uchovávání historie konfiguračních položek. Je požadována podpora automatizace zjišťování informací o konfiguračních položkách hardware a software.
- (9) Pro standardizaci IT služeb bude využit doporučující rámec ITIL (případně ekvivalentní rámec; dále již jen „ITIL“) a systém bude certifikován na shodu s tímto rámcem obecně uznávanou certifikační autoritou. Certifikát bude součástí nabídky.
- (10) Do systému budou postupně zaváděny další služby spojené s chodem úřadu tak, aby se v průběhu doby udržitelnosti stal systémem pro řízení vnitřních služeb a procesů. Zavádění dalších služeb do systému bude realizováno především zaměstnanci úřadu, proto musí být tato činnost jednoduchá a intuitivní bez nároku na speciální technické znalosti a dovednosti.
- (11) Správa majetku umožní efektivně a přehledně evidovat a spravovat majetek úřadu. Systém bude plně integrován s částí pro řízení služeb tak, aby systémy měly společné webové rozhraní a požadavky na služby mohly být přímo propojeny s dotčeným majetkem a existoval tak kompletní záznam událostí spojených s majetkem.
- (12) Správa majetku bude podporovat správu libovolného majetku, k tomu umožní jednoduché doplňování libovolných popisných položek a jejich plné využití např. při filtrování, vyhledávání atp. Majetek bude možno propojit s odpovědnou osobou (uživatelé) a uživateli bude kdykoliv (on-line) dostupný přehledný seznam a stav majetku, za který odpovídá. Nadřízení budou mít dostupný přehled majetku svých podřízených.

(13) V rámci dodávky bude systém implementován pro správu majetku IT (počítače, software, mobilní telefony, tiskárny, servery, síťové prvky atd.) a současně bude v systému implementována správa vozového parku úřadu, aby byla ověřena univerzálnost řešení a definován způsob nastavení správy obecného (non-IT) majetku.

(14) Pro správu IT majetku bude systém disponovat neinvazivní (bezagentovou) automatickou detekcí a inventarizací hardware a software počítačů a serverů a bude umožňovat obvyklé funkce softwarového auditu (přehled, přidělování, odebírání licencí a upozorňování na neoprávněně instalovaný software) v rozsahu akceptovaném hlavními výrobci software - např. Microsoft, Adobe.

(15) Celý systém musí být technicky i licenčně dostupný všem zaměstnancům úřadu, aby nebylo omezeno zavádění služeb do systému.

3.7. K6 – Elektronická úřední deska

(1) Elektronická úřední deska (dále EÚD) veřejné správy přináší moderní a efektivní způsob zveřejňování dokumentů. Mezi hlavní přínosy tohoto řešení patří možnost nepřetržitě komunikace s veřejností. Způsob zveřejňování dokumentů na elektronické úřední desce splňuje všechny legislativní podmínky dle § 26 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb.

(2) EÚD bude nepřetržitě přístupná veřejnosti, odolná vůči okolním vlivům nebo jiným neoprávněným útokům.

(3) EÚD bude umožňovat napojení na libovolnou elektronickou spisovou službu s možností automatického stahování nových dokumentů z databázového úložiště (součást K1). Stahování musí být konfigurovatelné pro přizpůsobení databázové struktury použité elektronické spisové služby (elektronická spisová služba není součástí předmětu plnění), která bude pro ukládání dat využívat databázové úložiště (K1).

(4) Dokumenty budou vyvěšovány přímo z pracovišť (kanceláří) odpovědných pracovníků úřadu bez nutnosti zásahu či obsluhy elektronické úřední desky umístěné na veřejně dostupném místě.

(5) Řešení bude obsahovat samostatně stojící informační kiosek v provedení nerez, s dotykovou LCD obrazovkou s vysokou svítivostí opatřenou bezpečnostním sklem s integrovaným UV filtrem.

(6) Výrobce bude garantovat možnost provozu v zimních i letních měsících.

(7) Grafika úvodní obrazovky bude optimalizována pro dotykové ovládání a přehledně povede uživatele k obsahu, který se mu nabízí. Zveřejňované dokumenty budou moci být v různých formátech. Digitální úřední deska umožní dokumenty zvětšovat, aby byly dobře čitelné i pro osoby se zrakovými obtížemi, a rozhraní digitální úřední desky se přizpůsobí vozíčkářům, aby pro ně byla práce s dokumenty s ohledem na umístění ovládacích prvků snadná a plnohodnotná.

(8) Dodávaný SW bude možné napojit na spisovou službu města, bude obsahovat sofistikované zabezpečení proti neautorizovanému vstupu na disk informačního kiosku, funkci pravidelného vypínání, možnost vzdálené správy informačního kiosku (vypínání, zapínání, restart, monitoring stavu zařízení apod.). Pro případ výpadku internetové konektivity bude možné data zobrazovat z vnitřní paměti (ze souborů uložených na

disku zařízení). Aplikace bude umožňovat v případě potřeby omezit přístup pouze na povolené internetové stránky. Stahování souborů z webových stránek bude zakázáno.

3.8. Popis povinných parametrů dodávaného řešení

- (1) V dále uvedených tabulkách jsou uvedeny minimální povinné parametry dodávaného řešení.
- (2) **Dodavatel musí všechny povinné parametry splnit, v případě nesplnění je jeho nabídka vyloučena.**

Komodita K1 - Virtualizační platforma				
Část	Parametr	Popis povinného parametru	Dodavatel popíše způsob naplnění tohoto povinného parametru včetně značkové specifikace nabízených dodávek	Dodavatel uvede odkaz na příloženou část nabídky, kde je možné ověřit naplnění parametru
Virtualizační servery 2 ks	Provedení	do racku, rozměr max. 1RU, včetně montážního materiálu do racku		
	Procesor	2x procesor osmi-jádrový (dohromady tedy 16 jader). Výkon systému dle www.spec.org : SPECint_rate_base2006 min. 725, SPECfp_rate_base2006 min. 675		
	Pevné disky	Sloty pro min. 8 ks disků výměnných za provozu, podpora SAS, SATA, SSD		
	Paměť	minimálně 128 GB RAM, min. 2600 MT/s		
	Rozšiřitelnost	rozšiřitelnost RAM min. na 512 GB bez výměny RAM modulů		
	Úložiště pro operační systém	Interní, provedení M.2, min. 2x 120 GB SSD, RAID1, nezabírá sloty HDD		
	HDD	5x600 GB, SAS 12 Gb, 10K RPM, výměnné za provozu		
	RAID	řadič RAID 0,1, 10, 5, SAS 12 Gb, zálohovaná vyrovnávací paměť pro zápis min. 2 GB		
	Napájení	2x napájecí zdroj, redundance		
	LAN porty	LAN 2x10 GBASE-T a 2x 1Gb RJ-45, vše s podporou iSCSI a virtualizace – Hyper-V, VMware NetQueue, Microsoft VMQ		
	USB porty	Min. 1x USB port na čelním panelu, možnost bootování. Min. 2x USB 3.0		
	PCIe sloty	min. 1 volný PCIe 8x slot pro budoucí rozšíření		
	Vzdálená správa	Servisní modul s možností samostatného přístupu po management síti, možnost vzdálené klávesnice, myši a obrazovky bez nutnosti běhu OS, možnost zapínat a vypínat server, možnost bootování se vzdáleného média. Vyhrazený LAN port.		
	Kompatibilita	Podpora nejrozšířenějších operačních systémů (min. Windows, Linux) a hypervizorů (min. Hyper-V, VMware)		
	Vysoká dostupnost	Podpora a licence pro clusterový provoz		
	Management	Zřetelná světelná indikace chybových či poruchových stavů na čelním panelu		
	Záruka	Záruka 36 měsíců, oprava následující pracovní den v místě instalace		
SW licence operačních systémů a databáze	Operační systémy	5x licence 64 - bitového serverového operačního systému v aktuální verzi. Každá licence musí umožnit 2 ks počtu virtuálních serverů stejné verze v prostředí nabízené serverové virtualizace, dále provoz všech nabízených aplikací a management nástrojů.		
	Klientské licence	klientské licence pro nabízené operační systémy umožňující využívat těchto funkcí systémů 35 uživatelům.		
	Licence	Nabízené licence musí umožnit jejich využití i uživateli městských příspěvkových či zřizovaných organizací		
	Terminálové licence	Klientské licence pro nabízené operační systémy umožňující využívat virtualizované aplikace		

Komodita K1 - Virtualizační platforma				
		publikované z těchto systémů 35 uživatelům		
	Licence	Databázový server v aktuální verzi umožňující vybudování databázového clusteru (active - passive) v licenčním režimu umožňující přístup neomezeného počtu uživatelů k databázím. Server musí být datově a programově plně kompatibilní se současným databázovým serverem.		
UPS 1 ks	Provedení	Provedení do racku, max. 2U, včetně montážního materiálu		
	Elektrické provedení	Jmenovité napětí 230 V, jednofázová na vstupu i výstupu		
	Výkon (VA/W)	1500 VA / 1350 W		
	Technologie	Line-interaktivní		
	Účinnost	Min. 98%, účinník min 0,9		
	Stabilizace	Výstupní napětí – odchylka max. ±5 % od jmenovité hodnoty		
	Kapacita	Doba běhu na baterie min. 10 min při 70% zátěži		
	Vstup	Zásuvka IEC C14		
	Výstupy	Min. 8 zásuvek IEC C13		
	Napájecí segmenty	Min. 2 nezávisle ovládané a měřené napájecí segmenty pro postupný náběh napájených technologií (přepínače, servery)		
	Diagnostika	Vestavěný úplný systémový autotest, možnost automatického plánovaného provádění		
	Servis	Baterie musí být vyměnitelné za chodu, aniž by bylo nutné odstavovat připojená zařízení.		
	Rozšíření	Podpora externích bateriových modulů pro zvýšení kapacity - min. 180 min. při 70% zátěži		
	Komunikační porty	RS-232, USB, LAN RJ-45 pro management a automatické řízení zálohovaných zařízení		
	Komunikace LAN	Podpora http/s, SNMP s podporou standardní UPS MIB, SMTP		
	Stavové informace	Grafický stavový displej pro konfiguraci a provozní informace o stavu UPS		
Síťový prvek 2 kusy	Řízení	Schopnost dálkového ovládání a restartování chráněných zařízení přes síť, korektní shutdown operačních systémů		
	SW kompatibilita	UPS musí být plně podporovaná výrobcem pro použití v obvyklých virtualizačních prostředích VMware a Microsoft Hyper-V, příslušný SW bude součástí dodávky		
	Alerty	Real-time e-mailová upozornění na události		
	Záruka	Záruka min. 36 měsíců (baterie min. 24 měsíců)		
	Provedení	do racku, rozměr max. 1RU, včetně montážního materiálu do racku		
	Základní specifikace	spravitelný L2 síťový přepínač se statickým směrováním L3		
	Porty	min. 48x 1Gb RJ-45 a 4x 10Gb (2x 10G Base-T a 2x 10G SFP+)		
	Sdružování portů	podpora LACP - slučování portů včetně slučování napříč virtuálním šasi		
	Směrování	podpora statického směrování L3 pro IPv4 i IPv6		
	Řízení kvality služeb	podpora QoS vč. IEEE 802.1p a DSCP		
	Bezpečnost	podpora 802.1x včetně dynamického přiřazování do VLAN		
	VLAN	podpora min. 4000 aktivních VLAN		
	IPv6	podpora min. statického směrování vč. VLAN rozhraní, ACL a QoS		
	Velké pakety	Podpora tzv. Jumbo paketů min. 10 kB		
	VoIP	Podpora VoIP (Voice over IP) - automatické rozpoznání VoIP zařízení a zařazení do vyhrazené VLAN		
	Správa	podpora SNMP v1,2 a 3		

Komodita K1 - Virtualizační platforma				
	Logování	nezávislé interní úložiště logů a odesílání na vzdálený server (syslog apod.)		
	Redundance	možnost rozšíření o redundantní napájecí zdroj (zdroje není součástí dodávky)		
	Propustnost	Výkon alespoň 176 Gb/sec (neblokovaná architektura)		
	Rozšířené stohování	podpora virtuálních šasi – více přepínačů lze konfigurovat jako jeden L2/L3 přepínač/router z pohledu připojených zařízení i z pohledu správy. Podpora LACP, podpora rozkládání zátěže, vysoké dostupnost napříč virtuálním šasi. Technologie ekvivalentní s technologiemi VSS, IRF, VirtualChassis apod.		
	Rozšířené stohování	podpora rozšířeného stohování po standardizovaných 10Gb portech přepínačů		
	Záruka	Záruka 60 měsíců, oprava do 2 pracovních dnů v místě instalace		
		Kabely a optické prvky		
	Kabely	4x SFP+ 10Gb SR modul s diagnostikou určený pro nabízené přepínače, včetně optických kabelů 3 m 4x Cat 7 patch kabel (8x 3m, 2x 0,5m)		
	Záruka	záruka min. 60 měsíců včetně nároku opravné verze firmware		

Komodita K2 - Zálohovací systém				
Část	Parametr	Popis povinného parametru	Dodavatel popíše způsob naplnění tohoto povinného parametru včetně značkové specifikace nabízených dodávek	Dodavatel uvede odkaz na příloženou část nabídky, kde je možné ověřit naplnění parametru
Síťové úložiště NAS pro ukládání záloh 1 ks	Provedení	Samostatně stojící		
	HDD	Min. 24 pozic pro HDD		
	Rozšiřitelnost	Podpora připojení externích disků přes USB 3.0 (min. 4 porty)		
	Hot-swap	Disky vyměnitelné za chodu.		
	Kapacita	Osazeno min. 12x 4TB HDD SATAIII/64MB cache - určené pro nonstop provoz v NAS, podporované výrobcem NAS. Nejsou přípustné disky určené pro jiné účely – desktop, NVR,DVR apod.		
	Konektivita	Min. 4 x 1 GBit Ethernet port s podporou agregace linek, loadbalancingu a redundancy.		
	Výkon	Rychlost zápisu min. 110 MB/sec při RAID5 a SMB/CIFS (bez šifrování)		
	Kompatibilita	Plná podpora Microsoft Hyper-V a Windows ADS a ACL.		
	Komunikace LAN	Síťové protokoly CIFS, WebDAV, iSCSI, SSH, SNMP, http/s		
	UPS	Podpora korektního vypnutí signálem z UPS přes LAN při výpadku napájení		
	Paměť	Paměť RAM pro systém a cache min. 6 GB		
	Podpora SSD	Plná podpora SSD disků včetně možnosti využití SSD jako čtecí a zápisové cache rotačních disků		
	Bezpečnost	Integrované hardwarové šifrování AES		
	Ochrana dat	Integrované typy ochrany dat RAID 1, RAID 5, RAID 6, RAID 10		
SW licence zálohovacího software	Záruka	Záruka min. 36 měsíců		
	Licence	Licence zálohovacího software pro nabízené servery bez omezení počtu zálohovaných virtuálních serverů a objemu dat.		
	Efektivita ukládání dat	Integrované technologie komprimace a deduplikace.		

Komodita K2 - Zálohovací systém				
	Nároky na správu	„bezagentové“ řešení – bez instalace agentů do zálohovaných virtuálních serverů či aplikací		
	Replikace	možnost replikace virtuálních strojů na jiný virtualizační nod za chodu serveru		
	Ochrana dat	provádění datové konzistentních záloh hlavních serverových aplikací – Microsoft SQL server, Active Directory, souborové systémy – bez nutnosti odstávky aplikace		
	Podpora WAN	možnost plnohodnotné replikace přes WAN pro replikaci virtuálních serverů do vzdálených lokalit		
	Snapshoty	využívání snapshotů, zálohování pouze dat změněných od poslední úspěšné zálohy		
	Kompatibilita	podpora operačních systémů Windows a Linux v zálohovaných virtuálních serverech		
	Uložiště záloh	Možnost ukládání záloh na diskový prostor, síťové úložiště a páskovou jednotku/knihovnu		
	Podpora DR (disaster recovery)	Možnost nouzového spuštění zazálohovaného virtuálního serveru ze souboru zálohy bez nutnosti obnovy		
	Správa	vytváření a správa úloh (zálohování, obnova apod.) pomocí průvodců		
	Správa	automatický reporting úspěšných i neúspěšných úloh		
	Obnova dat	Běžné úlohy obnovy (obnovení souboru, databáze SQL, objekty Active Directory) provádět pomocí průvodců i na úrovni jednotlivých objektů (např. jeden účet Active Directory, jeden soubor apod.)		
	Fyzické počítače	Integrované zálohování fyzických počítačů (klíčových pracovních stanic) a serverů s operačními systémy Windows a Linux. Bez omezení počtu zálohovaných systémů a objemu záloh. Pro tuto funkci je přípustné použití agentů.		
	Monitoring	Sledování výkonu systému, upozornění na kritické stavy		
	Monitoring	Statistiky a reporty včetně historie změn dat		
	Záruka	Záruka minimálně 24 měsíců včetně nároku na opravné verze software		

Komodita K3 – Bezpečnostní systém				
Část	Parametr	Popis povinného parametru	Dodavatel popíše způsob naplnění tohoto povinného parametru včetně značkové specifikace nabízených dodávek	Dodavatel uvede odkaz na příloženou část nabídky, kde je možné ověřit naplnění parametru
HW firewall 2 ks	Specifikace	HW firewall typu NGFW (New Generation FireWall) – podpora práce s logickými objekty (aplikace, uživatelé, URL adresy, lokality apod.). Oba firewally budou propojené do vysoce dostupného clusteru.		
	Provedení	Umístitelné do racku		
	HW parametry	Počet síťových rozhraní LAN RJ45 1 Gb - min 7x		
		Počet rozhraní USB pro připojení ext. modemu - min. 1x		
		Interní flash/SSD úložiště – cache a ukládání provozních logů – min. 30 GB		
	Výkon	Propustnost firewallu min. 2,5 Gb/s nezávisle na velikosti paketu		
		Propustnost firewallu - min. 350 Kpps (pps - paketů za sekundu)		
		Počet FW politik min. 4000		
		Počet současných otevřených spojení - min 1 M		
		Propustnost VPN - min. 200 Mbps		

Komodita K3 – Bezpečnostní systém				
	Funkce	Propustnost s aktivní IPS, aplikační kontrolou a ochranou a antivirem - min 150 Mbps		
		Propustnost SSL inspekce - min. 200 Mbps		
		Režim vysoké dostupnosti – Cluster – Active-Active / Active-Passive, VRRP		
		Režim fungování L2 – transparentní režim, L3 – NAT/Router		
		Podpora multicast, vytváření politiky pro multicast routování		
		Podpora VPN: IPSec, SSL (portálový režim, tunelový režim), IPSEC (IKE, manual key, certifikát, gateway to gateway, internet browsing konfigurace, podpora více tunelů – redundantní VPN)		
		Podpora IPv6		
		Podpora virtualizace (min. 5 virtuálních kontextů - firewallů)		
		Export Netflow nebo kompatibilní (IPFIX, Netstream apod.) pro napojení budoucího napojení na systém centrálního logování		
		Podpora dynamických routovacích protokolů - PPTP, L2TP, GRE		
	Firewall	Možnost nastavovat firewall politiku na základě geografických údajů.		
		Podpora Identity based policy – nastavení bezpečnosti uživateli na základě členství ve skupině na doménovém kontroléru Active Directory.		
		Funkce Load Balancing – možnost rozdělování zátěže směřující na virtuální IP na reálné servery, podpora health check funkcí, podpora SSL offload.		
		Podpora centrální NATovací tabulky		
	Filtreační funkce	Možnost výběru mezi file based režimem (buffer) nebo flow based (inspekce on-the-fly)		
		Antivirus pro vybrané protokoly, možnost volby různých databází, podpora archivace škodlivého obsahu, podpora protokolu ICAP pro offload AV engine, možnost detekce tzv. Grayware (rootkit, malware, spyware, keylogger, atd)		
		Email filter – antispamová a antivirová inspekce elektronické pošty		
		Intrusion Protection System (IPS) – detekce útoků založena na signaturové části a na anomálním filtru, možnost vytvářet vlastní signatury.		
		Web Filter – založená na kategorizaci webového obsahu, možnost monitorování navštívených kategorií na uživatele či skupinu, možnost kvóty – uživatel může navštěvovat určitou kategorii jen po určitou dobu během dne.		
		Application Control (aplikační kontrola a řízení) – detekce, monitoring, povolení či zakázání více než 2000 síťových aplikací na základě signatury dané aplikace, nikoliv dle portu.		
		Kontrola komunikace v SSL šifrovaných protokolech (HTTPS, IMAPS, POP3S) – SSL inspekce		
		DoS Policy prevence proti základním útokům typu DoS, syn proxy		
	Ověřování uživatelů	LDAP, Active Directory, Radius, TACACS+, Ověřování na základě certifikátu		
		Podpora silné autentizace uživatelů – integrovaná podpora generátoru jednorázových hesel (OTP) – Token pro dvoufaktorovou autentizaci, podpora certifikátů pro ověření uživatelů		
		Dynamické profily – možnost přiřadit konkrétní profil uživateli na základě jeho ověření.		
	Dynamické routování	RIP, BGP, OSPF, IS-IS		
		Policy routing		
		Traffic Shaping, QoS s podporou DSCP markování a ToS		
		Podpora VoIP, SIP včetně zabezpečení, rate limiting, analýzy protokolu		
		WAN optimalizace (optimalizace vybraných protokolů, byte caching), Web Cache, Explicitní Proxy, Reversní proxy, WCCP		

Komodita K3 – Bezpečnostní systém				
	Reporty	Integrované logování a reporting, možnost vytváření vlastních reportů		
	Certifikace	Doložení certifikace nabízeného řešení uznávanou autoritou. Např. ICSA Labs apod.		
	Záruka	Záruka výrobce min. 24 měsíců v režimu 8x5 na hardware, firmware a kompletní bezpečnostní SW. Bezpečnostní SW musí obsahovat IPS, antivir, Web Filtering a Antispam aktualizace.		

Komodita K4 – Skenovací a multifunkční zařízení				
Část	Parametr	Popis povinného parametru	Dodavatel popíše způsob naplnění tohoto povinného parametru včetně značkové specifikace nabízených dodávek	Dodavatel uvede odkaz na příloženou část nabídky, kde je možné ověřit naplnění parametru
Skener A4 2 kusy	Provedení	Deskový skener, skenovací plocha formátu A4		
	Rozlišení	Optické rozlišení min. 1200 dpi		
	Podavač	Automatický oboustranný podavač, min. 100 listů		
	Technologie	Technologie snímání CCD, vysoká hloubka ostrosti pro snímání "zvláště" dokumentů		
	Výkon	Min. 40 stran A4 nebo 80 obrazů za minutu barevně i černobíle		
	Dlouhé dokumenty	Podpora skenování dlouhých dokumentů automatickým podavačem – délka min. 1000 mm		
	Konektivita	Rozhraní USB a LAN min. 100 Mb		
	Formáty	Výstupní formáty min. JPEG, TIFF včetně vícestránkového, PDF včetně vícestránkového a prohlédávacího PDF/A		
	Ukládání	Ukládání lokálně, do síťové složky, případně i do WebDav a FTP		
	Ovládání	Grafický stavový displej, integrovaná tlačítka pro skenování „jedním stiskem“		
Multifunkční zařízení 5 ks	Záruka	Záruka 24 měsíců s opravou v místě instalace		
	Provedení	Multifunkční zařízení skener-tiskárna – kopírka-fax		
		Skener		
	Provedení	Barevný A3 s plochým sklem a automatickým podavačem originálů min. 50 ks		
	Rychlost	barevné skenování min. 20 obrazů/min		
	Rozlišení	Optické rozlišení min. 1200 dpi		
	Výstup	Ukládání výstupu do e-mailu, FTP, SMB, WebDAV, USB		
	Formáty	Výstupní formáty JPEG, TIF, PDF		
	Integrace	Podpora LDAP/Active Directory		
		Tiskárna		
	Provedení	Barevná, A3, oboustranná		
	Rychlost A3	Rychlost barevného tisku A3 min. 12 str./sec – jednostranně		
	Rychlost A4	Rychlost barevného tisku A4 min. 24 str./sec – jednostranně		
	Rozlišení	Rozlišení 1200 dpi		
		Obecné a společné vlastnosti		
	Konektivita	Rozhraní USB, LAN 1 Gb a WiFi		
	Komunikace	Síťové protokoly TCP/IP (IPv4/6); SMB; LPD; IPP; SNMP; http;WSD; RAW (port 9100)		
	Zásobníky	Min. 1 zásobník á 250 listů A3 a menší, ruční podavač 50 listů/obálek		
	Obsluha	Ovládání dotykovým barevným displejem většího formátu – min 5"		

Komodita K4 – Skenovací a multifunkční zařízení				
	Záruka	Záruka 24 měsíců s opravou v místě instalace		

Komodita K5 – Systém řízení požadavků, správu a evidenci zařízení (systémový software)				
Část	Parametr	Popis povinného parametru	Uchazeč popíše způsob naplnění tohoto povinného parametru včetně značkové specifikace nabízených dodávek	Uchazeč uvede odkaz na příloženou část nabídky, kde je možné ověřit naplnění parametru
Systém pro správu požadavků a řízení procesů	Základní požadavky	Systém musí poskytovat alespoň následující funkčnost: • Technologická podpora pro řízení interních služeb a procesů • Podpora uživatelů • Řízení externích dodavatelů IT služeb. • Jediné centrální místo hlášení a řešení servisních požadavků		
	Podpora procesů dle ITIL	Systém musí pokrývat následující procesy a funkce dle doporučení ITIL: • Service Desk • Incident Management • Request Fulfillment • Change Management • Service Catalog • Asset and Configuration Management		
	Implementované procesy a funkce	Z procesů ITIL, které musí navržený systém podporovat (viz výše), budou v rámci projektu realizovány procesy a funkce: • Service Desk - řízení požadavků koncových uživatelů ICT služeb • Incident Management - řízení rychlého řešení výpadků nebo nestandardních stavů v infrastruktuře. • Request Fulfillment - standardní proces řízení požadavků na služby. • Change Management - standardní proces řízení životního cyklu změn, včetně předávání HW a SW s podporou schvalování. • Service Catalog – vytvoření katalogu služeb pro naplnění výše definovaných požadavků		
	Katalog služeb	Logicky a přehledně strukturovaný katalog služeb. Katalog bude ve stromové struktuře členěn na jednotlivé oblasti/kategorie (Správa vozového parku, IT, Lidské zdroje atd.) a každá oblast bude obsahovat samostatný podstrom. Počet oblastí a služeb nesmí být licenčně omezen.		
	Služby	Pro každou službu v katalogu služeb musí být možno plně definovat vstupní zadávací formulář včetně tvorby vlastních položek.		
	Uživatelská přívětivost	Katalog služeb bude uživatelům přístupný prostřednictvím uživatelsky přívětivého a intuitivního grafického rozhraní. Prostředí bude odpovídat moderním trendům a zvyklostem - přehledost, rychlá orientace bez nutnosti čtení textů, využití piktogramů či ikon, kontextové nápovědy. Vhodné pro použití na mobilních (dotykových) zařízeních		
	Automatické přidělení požadavku	Výběrem služby z katalogu služeb bude automaticky bez dalšího výběru či zadávání automaticky přidělena skupina řešitelů a parametry SLA (Service Level Agreement).		
	SLA	SLA musí být automaticky přiděleno jako vlastnost dané služby kombinovaná s uživatelem – pro stejnou službu může být různým uživatelům automaticky přiděleno různé SLA.		

Komodita K5 – Systém řízení požadavků, správu a evidenci zařízení (systémový software)			
Nastavení priority	Podpora nastavení priority řešených požadavků.		
Lokalizace	Lokalizované uživatelské rozhraní.		
Reporty	Integrované generování a tisk reportů.		
Zasílání reportů	Podpora automatického zasílání reportů emailem.		
Šablony reportů	Podpora tvorby a úprav předpřipravených šablon pro automatické reporty.		
Znalostní databáze	Integrovaná znalostní databáze s možností její aktualizace.		
Zabezpečený přístup	Zabezpečený přístup do aplikace včetně integrovaného přihlašování do uživatelského prostředí i konzol prostřednictvím účtu Active Directory, řízení oprávnění přístupu k informacím.		
Portál	Integrovaný portál pro zaměstnance (vidí své požadavky) a manažery/nadřízené (vidí požadavky podřízených).		
Active Directory	Nativní integrace se stávající Microsoft Active Directory pro správu uživatelů a oprávnění. Automatické přihlašování do aplikace.		
Active Directory - metadata	Automatické načítání vztahu zaměstnance a jeho nadřízeného.		
Integrace s nástroji pro správu pracovních stanic	Integrace s nástroji pro správu pracovních stanic (VNC, RemoteDesktop, apod.).		
Integrace s poštovními servery	Integrace s poštovními servery min. integrace se stávajícím IceWarp pro automatické vyčítání e-mailů a zakládání nových požadavků či nových záznamů k stávajícím požadavkům.		
Integrace s majetkovým systémem	Požadavky bude při zadávání možno provázet s konkrétním majetkem ze Systému správy a evidence majetku předděleným uživateli. Požadavek bude evidován v evidenci historie Systému správy a evidence majetku.		
Pracovní postupy (workflow)	Podpora tvorby workflow pro řešení požadavků včetně požadavků typu nadřízený / podřízený požadavek		
Skripty	spouštění vlastních skriptů v průběhu řešení workflow		
Automatizace	Podpora vytváření a spuštění akcí na základě událostí - vytvoření, úprava, zrušení požadavku.		
Pravidelné požadavky	Podpora tvorby šablon libovolných úkolů a plánování jejich pravidelného automatické zakládání.		
Eskalace, zastupitelnost	Podpora nastavení eskalačních pravidel a cesta, podpora nastavení zastupitelnosti řešitele		
Vyhledávání	Fulltextové vyhledávání napříč požadavky		
Pohledy	Podpora definování vlastních pohledů a filtry nad požadavky uživateli.		
Komplexní požadavky	Podpora komplexních požadavků - jeden požadavek automaticky generuje související další požadavky v závislosti na stavu vyplnění údajů v požadavku. Přehledná kontrola plnění požadavků.		
Řízení nástupu	Předpřipravený proces řízení nástupu zaměstnance formou komplexního požadavku (viz. Komplexní požadavky) včetně vytváření účtů v Active Directory		
Plánování	Operativní načítání emailů z poštovního klienta (min. ze stávajícího Microsoft Outlooku)		
Založení požadavku e-mailem	Podpora automatického založení požadavku strukturovaným e-mailem		
Export dat	Možnost exportu dat do Microsoft Word, Excel.		

Komodita K5 – Systém řízení požadavků, správu a evidenci zařízení (systémový software)				
	Ukládání dat	Využití databáze MS SQL pro ukládání dat.		
	Rozšiřitelnost	Systém musí být možno licenčně nebo standardními doplňkovými moduly (ne programovými úpravami) rozšiřitelný o možnost integrace s telefonní ústřednou		
	API	Systém musí umožnit rozšíření pomocí otevřeného rozhraní API na bázi webových služeb.		
	ITIL	Nabízená hlavní verze systému musí být certifikována na shodu se standardy ITIL 2011. Plnění požadavku bude prokázáno certifikátem způsobilé certifikační autority přiloženým k nabídce		
	Licence	Systém bude licencován min. pro 35 uživatelů (včetně správců)		
	Záruka	Záruka včetně nároku na opravné verze min. 24 měsíců.		
Správa a evidenci majetku	Základní požadavky	Systém pro správu a technickou provozní evidenci veškerého počítačového i ostatního majetku (aktiva). Systém bude určený technicky i licenčně pro podnikové nasazení s profesionální podporou výrobce		
	Podpora procesů dle ITIL	Systém musí pokrývat následující procesy dle doporučení ITIL: - Asset and Configuration Management - Software Asset Management		
	Implementované procesy a funkce	Z procesu Asset and Configuration Management budou implementovány min. následující funkce: - podpora automatizace zjišťování informací o konfiguračních položkách hardware Z procesu Software Asset Management budou implementovány min. následující funkce: - řízení životního cyklu spojeného se softwarovými aktivy - automatické zjišťování informací o konfiguračních položkách software - automatizovaná podpora operativní práce IT správců spojená s řešením a udržením softwarové a licenční čistoty.		
	Typy majetku	Systém umožní evidovat a spravovat libovolný druh majetku, kromě IT zařízení např. vozidla, nemovitosti, vybavení kanceláří, pracovní prostředky a nástroje apod.		
	Automatický sběr dat	Systém umožní automatický neinvazivní (bezagentový) sběr údajů o hardware a software z počítačů		
	Neznámý software	Automatické odeslání vzorků nerozpoznaného software výrobcí k analýze a automatické stažení aktualizovaných signatur pro rozpoznávání.		
	Mobilní zařízení	Počítače umístěné mimo LAN zadavatele budou se systémem komunikovat zabezpečeným protokolem prostřednictvím internetu bez nutnosti použití VPN		
	Vizualizace	Grafické zobrazení evidovaného majetku a dalších hlavních struktur/objektů systému (např. organizační jednotky, skupiny uživatelů) v hierarchické struktuře. Struktura musí být volně upravitelná podle potřeb Zadavatele		
	Řízení oprávnění	Systém umožní nastavit oprávnění na úrovni vlastností objektů - např. zamezit zobrazení pořizovací ceny uživatelům		
	Rozšiřitelnost	Systém umožní přidávat do systému libovolné objekty a přidávat k těmto objektům libovolné vlastnosti.		
	Dokumenty	V systému musí být možno ukládat libovolné elektronické dokumenty (faktury, licenční certifikáty apod.) a tyto dokumenty propojit s konkrétním objektem nebo více objekty.		
	Platnost dokumentů	Dokumenty bude možno v systému zneplatnit (v systému zůstanou zachovány)		
	Dědičnost	Systém bude podporovat dědičnost vlastností objektů		
	Protokoly	Předpřipravené podpisové protokoly pro formální úkony při správě majetku (předání/převzetí/převod).		

Komodita K5 – Systém řízení požadavků, správu a evidenci zařízení (systémový software)				
	Zabezpečení přístupu	Zabezpečený přístup do aplikace včetně integrovaného přihlašování do uživatelského prostředí i u konzol, řízení oprávnění přístupu k informacím.		
	Historie záznamů	Systém musí umožnit automaticky evidovat změny provedené s jednotlivými objekty. Rozsah změn min. přesuny, instalace, předávací protokoly včetně informace kdo, kdy změnu provedl.		
	Reporty	Systém musí umožnit vytváření vlastních pohledů, filtrů a exportů min. do Microsoft Excel.		
	Zaměstnanecký portál	Umožňuje zaměstnancům kdykoli zobrazit aktuální stav svěřeného majetku prostřednictvím webového prohlížeče		
	Intuitivní ovládání	Snadná orientace v přehledech majetku, možnost přetahování položek myši, podpora kontextových menu pro rychlé úpravy a eliminaci chyb		
	Lokalizace	Rozhraní systému pro uživatele i správce bude plně lokalizováno do českého jazyka		
	Vyhledávání	Integrované vyhledávání a filtrování		
	Automatické názvy	Systém musí umožnit automatické pojmenovávání spravovaných zařízení, min. pomocí definice (přednastavení) číselné řady.		
	Řízení změn konfigurace	Systém musí umožnit evidenci konfigurace systémů a zařízení.		
	Vzdálená správa	Systém bude možno integrovat s nástroji pro vzdálenou správu počítačů - min. Vzdálená plocha Windows, VNC a Microsoft Management Console		
	Elektronická inventura	Integrovaná elektronická inventura - zaměstnanci explicitně potvrdí v prostředí portálu trvající existenci a používání svěřeného majetku. Hromadná kontrola inventur správci majetku.		
	API	Systém musí umožnit rozšíření pomocí otevřeného rozhraní API na bázi webových služeb.		
	Import	Systém musí umožnit import majetku min. ze souborů csv		
	Správa uživatelů	Systém bude integrován s Active Directory, bude přebírat uživatele včetně jejich vlastností a organizační hierarchie (nadřízený/podřízený)		
	Rozšiřitelnost	Systém musí být možno licenčně nebo standardními doplňkovými moduly (ne programovými úpravami) rozšiřitelný o podporu provádění inventarizace majetku: - integrace s mobilními čtečkami se skenerem čárových kódů pro inventarizaci majetku		
	Ukládání dat	Využití databáze MS SQL pro ukládání dat.		
	ITIL	Nabízená hlavní verze systému musí být certifikována na shodu se standardy ITIL 2011. Plnění požadavku bude prokázáno certifikátem způsobilé certifikační autority přiloženým k nabídce		
	Licence	Licence musí umožnit spravovat 35 počítačů a serverů a min. 3 000 ostatních aktiv. Poskytnutá licence bude trvalá		
	Záruka	Záruka včetně nároku na opravné verze a aktualizace signatur pro rozpoznání hw a sw min. 24 měsíců.		

Komodita K6 – Elektronická úřední deska				
Část	Parametr	Popis povinného parametru	Dodavatel popíše způsob naplnění tohoto povinného parametru včetně značkové specifikace nabízených dodávek	Dodavatel uvede odkaz na přiloženou část nabídky, kde je možné ověřit naplnění parametru
Elektronická úřední deska –	úhlopříčka	min. 46"		
	svítivost v cd/m2	min. 1500		

Komodita K6 – Elektronická úřední deska				
HW	rozlišení	Full HD		
	stupeň krytí	min. IP 56		
	teplotní kompenzace	interní teplotní kompenzace (klimatizace)		
	síťové připojení	připojení k LAN úřadu		
	čitelnost	antireflexní krycí sklo zobrazovače		
	povrch	anti vandal, kovové, nerez		
	napájení	integrováný zdroj nepřetržitého napájení (UPS)		
	provoz UPS	min. 30 min		
	Interakce	Vestavěná kamera a reproduktory		
	Ovládání	dotykové, po celé ploše obrazovky		
	Záruka	min. 60 měsíců vč. baterií		
Elektronická úřední deska – SW	Rozhraní	kombinace interaktivního a pasivního obsahu, dokumenty jsou tříděny dle kategorií		
	Kontinuální zobrazení	možnost spuštění kontinuální (nekonečné smyčky) pro formáty min. JPG, PNG, HTML, DOC/DOCX, XLS/XLSX, PPS/ PPT/PPTX, TXT		
	Internet	vestavený internetový prohlížeč		
	Bezpečnost internet	seznam povolených URL adres. Možnost změny		
	Handicap režim	umožní osobě na vozíčku snadnější ovládání informačního kiosku posunutím interaktivních prvků		
	Obsluha	jednoduchá intuitivní uživatelská obsluha bez potřeby speciálních znalostí (z pohledu uživatele – občana)		
	Formáty dokumentů úřední desky	zobrazení formátů min. PDF, JPG, PNG, ZIP, HTML, TXT, ODT, ODS, XLSX, DOCX, DOC, XLS		
	Zveřejnění dokumentů	automatické zobrazení dokumentů v požadovaných termínech zveřejnění a expirace		
	Zobrazení aktuálních dokumentů ve smyčce	smyčka musí obsahovat poslední dokumenty zveřejněné na úřední desce,		
	Měřítko	možnost zvětšení a zmenšení zobrazeného dokumentu		
	Úvodní obrazovka	automatický návrat na úvodní obrazovku po uplynutí nastavitelné doby nečinnosti		
	Dokumenty offline	dokumenty lze zobrazit i bez připojení na internet nebo LAN, možnost uložení na interní disk zařízení		
	Správa	Podpora vzdáleného dohledu a správy		
	Historie	Evidence a archivace zobrazených dokumentů		

3.9. Požadavky na architekturu technického řešení

- (1) Architektura komodit musí být navržena tak, aby vhodně využívala a doplňovala stávající ICT prostředky MÚ. Zejména musí dojít k vhodnému začlenění, či migraci stávajících řešení – stávající groupware, sdílený souborový systém, stávající sw firewall a ostatní.
- (2) Architektura VDI komodity K1 musí (např. při pořízení VDA (Virtual Desktop Access licencí)) umožnit nasazení, provoz a správu virtualizovaných desktopových operačních systémů pro uživatele při zachování ostatních požadavků na virtualizaci aplikací a desktopů. Tato vlastnost umožní použití osobních (nesdílených) virtualizovaných desktopů v případě potřeby – např. zvýšených nároků na bezpečnost, provoz aplikace nekompatibilní se sdíleným virtualizačním desktopovým prostředím.
- (3) Architektura VDI komodity K1 musí obsahovat komponenty pro tvorbu a používání tzv. aplikačních balíčků v prostředí VDI – jde o formu virtualizace aplikací, která umožňuje spouštět aplikace na aplikačních virtualizačních hostech bez nutnosti jejich instalace a umožňuje tak např. provozování různých verzí jedné aplikace.
- (4) Architektura virtualizačních komponent (servery, aplikace/desktopy) bude pro správu využívat výhradně integrované nástroje operačních systémů.
- (5) Architektura firewallového clusteru komodity K3 bude navržena pro provoz clusteru v režimu active-active s rozkládáním zátěže (internetového provozu) mezi uzly clusteru a všechny dostupné internetové linky a bude schopna automatického fail-overu (převzetí veškerého provozu jedním firewallem při výpadku druhého).
- (6) Architektura komodity K5 bude využívat databázový server MS SQL (z důvodů kompatibility se stávajícím prostředím) pro ukládání veškerých strukturovaných dat a nastavení, tj. pro zálohování a obnovu dat a nastavení bude postačovat zálohování a obnova konkrétní databáze.

3.10. Požadavky na rozhraní

- (1) Veškeré nabízené aktivní hardwarové produkty kromě skeneru a EÚD musí disponovat rozhraním SNMP min v2 pro management a vzdálenou správu.
- (2) Webové rozhraní systému komodity K5 pro řízení požadavků bude vzhledem i logikou ovládání obdobné moderním desktopovým produktům Microsoft používaným v prostředí Zadavatele (MS Office) a bude v českém jazyce.

3.11. Požadavky na kompatibilitu s ostatními systémy

- (1) Veškeré softwarové komponenty nabízeného řešení budou provozovány nabízeném virtuálním prostředí a musí být pro běh v tomto prostředí výrobcem podporovány.
- (2) Operační systém komodity K1 musí být plně kompatibilní se stávajícím prostředím – musí umožňovat zařazení do domény Active Directory, řízení skupinovými politikami a provozovat terminálové služby Remote Desktop Services.
- (3) Řešení komodity K1 a K3 musí být plně kompatibilní se stávající LAN infrastrukturou na úrovni standardních protokolů a funkcionalit včetně VLAN.

3.12. Požadavky na typy klientů

- (1) Webové rozhraní komodity K5 pro řízení požadavků musí podporovat zobrazení na mobilních zařízeních (chytré telefony, tablety) s automatickým přizpůsobením designu a ovládání mobilním zařízením – tzv. responzivní design.
- (2) Systém komodity K5 pro řízení požadavků bude umožňovat ovládání i klientskou aplikací („tlustým“ klientem) s rychlou odezvou pro řešitele požadavků. Aplikace musí podporovat Windows 7 a vyšší a virtualizovaná uživatelská prostředí (MS RDS - Microsoft Remote Desktop Services, VDI – Virtual Desktop Infrastructure). Aplikace bude součástí dodávky.

3.13. Požadavky na bezpečnost informací

- (1) Veškeré nástroje pro správu musí – umožňovat správu interních účtů (min. jméno a heslo) a/nebo napojení na Active Directory.
- (2) Veškeré nástroje pro správu musí umožňovat definici s minimálně 2 úrovněmi oprávnění – monitoring (pouze čtení), administrátor (plná správa).
- (3) Veškeré nástroje pro správu musí komunikovat se zařízeními šifrovanými protokoly (SSH apod.). Také v případě vestavěných nástrojů (např. www rozhraní) musí být použita šifrovaná komunikace (např. HTTPS).

4. Hodnocené parametry technického řešení

4.1. Požadavky na vlastnosti technického řešení

(1) Zadavatel stanoví kromě splnění minimálních povinných parametrů také další požadavky na funkční vlastnosti nabízeného řešení. Na rozdíl od povinných parametrů není dodavatel při nesplnění některého z požadovaného hodnoceného parametru vyloučen, může však za jejich splnění získat body při hodnocení nabídek. Způsob hodnocení je uveden v ZD.

Hodnocené parametry			
Parametr	Popis	Dodavatel popíše způsob naplnění tohoto hodnoceného parametru včetně značkové specifikace nabízených dodávek	Dodavatel uvede odkaz na příloženou část nabídky, kde je možné ověřit naplnění parametru
Minimalizace personálních nároků na provoz a rozvoj – Komodity K5			
1	Pro minimalizaci nároků na provoz a rozvoj systémů je požadováno dodání detailní dokumentace (včetně popisů API a příkladů jeho použití, může být on-line) a dostupnost podpory výrobce v českém jazyce		



5. Implementační služby

5.1. Obecné požadavky

(1) Zadavatel požaduje provést minimálně následující implementační práce na dodaných komponentech a případně dalších zařízeních. Dodavatel je dále povinen zahrnout do nabídky veškeré další činnosti a prostředky, které jsou nezbytné pro provedení díla v rozsahu doporučeném výrobcí a dle tzv. nejlepších praktik, i v případě, pokud nejsou explicitně uvedeny, ale jsou pro realizaci předmětu plnění podstatné. Implementační služby budou minimálně v následujícím rozsahu:

- (a) Zajištění projektového vedení realizace předmětu plnění.
 - (b) Zpracování prováděcí dokumentace, která představuje projektovou dokumentaci, podle které se projekt bude realizovat. Součástí zpracování prováděcí dokumentace je mj. provedení předimplementační analýzy a zpracování finálního návrhu cílového stavu.
 - (c) Dodávku nabízených zařízení a kompletní implementaci řešení splňující povinné parametry technického řešení,
 - (d) Provedení školení,
 - (e) Zajištění zkušebního provozu,
 - (f) Provedení akceptačních testů,
 - (g) Zpracování provozní dokumentace v rozsahu detailního popisu skutečného provedení a popisu činností běžné údržby a administrace systémů a činností pro spolehlivé zajištění provozu.
 - (h) Předání do ostrého provozu,
- (2) Náklady na provedení implementačních služeb musí být zahrnuty v nabídkové ceně k položce, ke které se vztahují a nelze je vyčíslit zvlášť.
- (3) Veškerá dokumentace musí být zhotovena výhradně v českém jazyce, bude dodána v elektronické formě ve standartních formátech (např. MS Office) používaných Zadavatelem na datovém nosiči a 1x kopii v papírové formě.

5.2. Požadavky na zpracování prováděcí dokumentace

(1) Uchazeč před zahájením implementačních prací zpracuje prováděcí dokumentaci, která bude důsledně vycházet z předimplementační analýzy a bude zahrnovat všechny aktivity potřebné pro řádné zajištění implementace předmětu plnění.

(2) Jako podklad pro zpracování prováděcí dokumentace provede uchazeč předimplementační analýzu, která bude zohledňovat stávající prostředí zadavatele ve vztahu ke konkrétnímu nabízenému plnění uchazeče, zejména pak s ohledem na uchazečem použité technické řešení, minimálně pro následující oblasti:

- (a) Analýza aplikačního prostředí a procesů Města v rozsahu relevantním pro návrh řešení komodit
- (b) Současný systém ukládání a zálohování dat, toky a objemy dat.
- (c) Způsob začlenění nabízených komodit do stávajícího ICT prostředí.

- (d) Síťová infrastruktura – role LAN, bezpečnost, doporučení, pravidla.
- (e) Konfigurace úložišť ve vztahu k plánovanému využití.
- (f) Metodiky, požadavky na ukládání a vyhledávání dat, průběh procesů, potřeb uživatelů a další podklady relevantní pro návrh řešení komodity K5.
- (g) Rekonfigurace stávajících systémů.
- (h) Dopady implementace na dostupnost a funkčnost stávajících služeb.
- (i) Posouzení dopadů na non-IT technologie (spotřeba energií, tepelný výkon).
- (j) Požadované součinnosti Zadavatele.
- (k) Návrh opatření k odstranění neshod zjištěných v průběhu analýzy.

(3) Prováděcí dokumentace musí zohlednit podmínky stávajícího stavu, požadavky cílového stavu dle zadávací dokumentace a konkrétního technického řešení nabízeného uchazečem a musí obsahovat minimálně tyto části:

- (a) Detailní popis cílového stavu včetně funkcionalit jednotlivých částí systému,
- (b) Způsob zajištění potřebného HW a SW,
- (c) Způsob zajištění koordinace realizace předmětu plnění s běžným provozem,
- (d) Detailní návrh a popis postupu implementace předmětu plnění,
- (e) Detailní popis zajištění bezpečnosti informací,
- (f) Detailní harmonogram projektu včetně uvedení kritických milníků,
- (g) Návrh designu úložišť a jeho konfigurace,
- (h) Návrh designu síťového řešení a jeho konfigurace,
- (i) Návrh designu řešení požadavků a správy majetku,
- (j) Návrh správy systémů,
- (k) Vazby na stávající systémy a jejich konfigurace,
- (l) Návrh akceptačních kritérií a akceptačních testů,
- (m) Detailní popis navrhovaných školení.
- (n) Obsah a rozsah provozní dokumentace.

(4) Prováděcí dokumentace musí být před zahájením realizace dalších etap plnění výslovně schválena zadavatelem.

(5) Prováděcí dokumentace bude před ukončením zkušebního provozu aktualizována dle skutečného stavu a následně bude součástí provozní dokumentace.

5.3. Harmonogram realizace

(1) Dodavatel zajistí projektové vedení po celou dobu realizace zakázky certifikovaným specialistu. Součástí nabídky bude popis metodiky, která bude pro projektové řízení použita.

(2) Zadavatel vyžaduje dodržení následujícího harmonogramu plnění – zde jsou uvedeny maximální možné lhůty pro jednotlivé kritické milníky. Údaj D značí datum účinnosti smlouvy o dílo. Číslo značí počet kalendářních dnů.

Etapa	Začátek	Termín
1. Podpis smlouvy	D	D
2. Zahájení projektu – úvodní projektová schůzka	D	D+7
3. Předimplementační analýza - zpracování	D+7	D+20
4. Předimplementační analýza – připomínkové řízení, schválení	D+20	D+30
5. Prováděcí dokumentace – zpracování	D+30	D+40
6. Prováděcí dokumentace – připomínkové řízení, schválení	D+40	D+50
7. Realizace předmětu plnění	D+50	D+100
8. Školení administrátorů	D+80	D+120
9. Zkušební provoz	D+106	D+120
10. Akceptační testy	D+100	D+120
11. Ověřovací provoz - Inicializace	D+120	D+150
12. Ostrý provoz	D+150	-
13. Rezerva projektu		10
14. Podpora provozu	D+160	-

(3) Dodavatel může dle svého uvážení výše uvedené maximální lhůty trvání zkrátit při dodržení všech částí předmětu plnění a bez snížení kvality dodávaných služeb.

(4) Maximální lhůty trvání nesmí dodavatel při tvorbě detailního harmonogramu prodloužit.

(5) Dodavatel uvede závazný harmonogram plnění ve své nabídce. Tento harmonogram bude doplněn do čl. III. odst. 3.1 uzavírané smlouvy o dílo.

(6) Dodavatel uvede potřebnou součinnost Zadavatele pro splnění harmonogramu plnění ve své nabídce.

5.4. Požadavky na provozní dokumentaci

(1) Dodavatel zpracuje provozní dokumentaci, která bude detailně popisovat konfiguraci zhotoveného díla a jeho vazby na stávající systémy.

(2) Součástí provozní dokumentace bude popis úkonů doporučené údržby a specifikace intervalů jejich provádění.

(3) Součástí provozní dokumentace bude popis základních chybových stavů a doporučený postup obsluhy při závadě na zařízení.

5.5. Požadavky na školení

(1) Dodavatel zajistí školení pracovníků Zadavatele – administrátorů – na zařízení a systémy, dodávané v rámci této veřejné zakázky, a to minimálně v rozsahu předávané provozní dokumentace.

(2) Školení zajistí seznámení pracovníků Zadavatele se všemi podstatnými částmi díla v rozsahu potřebném pro provoz, údržbu a identifikaci nestandardních stavů systému a jejich příčin.

(3) Minimální rozsah školení je 16 hodin.

- (4) Školení bude probíhat v sídle Zadavatele.
- (5) Předpokládá se účast max. 2 administrátorů.
- (6) Náklady na školení musí být zahrnuty v nabídkové ceně k položce, ke které se vztahují a nelze je vyčíslit zvlášť.

5.6. Požadavky na testovací prostředí

- (1) Zadavatel nedisponuje testovacím prostředím.
- (2) Vyžaduje-li dodavatel pro realizaci zakázky testovací prostředí, zahrne do nabídky náklady na jeho vybudování a požadovanou součinnost Zadavatele.

5.7. Požadavky na provedení akceptačních testů, zkušební provoz a přechod do ostrého provozu

- (1) Dodavatel navrhne způsob a provedení akceptačních testů.
- (2) Součástí akceptačních testů musí být minimálně:
 - (a) Ověření (otestování) veškerých požadovaných funkcí a parametrů všech komodit
 - (b) Provedení zátěžových testů a změření výkonových parametrů K1 (rychlost přihlášení, odezvy aplikací, rychlost úložiště)
 - (c) Otestování vysoké dostupnosti řešení – K1
 - (d) Otestování UTM funkcí komodity K3 – detekce testovacího viru, omezení přístupu na nepovolené stránky.
 - (e) Otestování kompletního životního cyklu min. 2 požadavků (1 pro IT zařízení a 1 pro non-IT zařízení). IT zařízení musí být v systému zařazeno na základě automatického vyhledání a detekce – K5
- (3) O provedení akceptace a jejím výsledku musí být vyhotoven písemný protokol
- (4) Dodavatel zajistí zkušební provoz v délce minimálně 14 dní včetně technické podpory minimálně 2 specialistů na dodané řešení s dojezdem maximálně do 2 hodin od nahlášení požadavku v pracovní den v době od 8h do 17h.
- (5) Po ukončení zkušební provozu a provedení akceptačních testů bude po dobu 4 týdnů dílo v ověřovacím provozu. Ověřovací provoz je považován za součást ostrého provozu, tj. jsou při něm uplatněny všechny požadavky pro podporu provozu.
- (6) Přechodem do ověřovacího provozu se rozumí okamžik úspěšné akceptace díla včetně vypořádání všech vad a nedodělků.

6. Záruky a servisní podmínky

- (1) Zadavatel požaduje záruku na veškeré dodané služby v délce trvání minimálně 3 měsíců a zařízení minimálně 24 měsíců (není-li u konkrétní komodity uvedeno jinak) od okamžiku ukončení implementace a předání do produkčního provozu.
- (2) Není-li u konkrétní komodity uvedeno jinak, požaduje Zadavatel provedení záruční opravy do 5-ti pracovních dnů nebo u prvků virtualizační platformy poskytnutí náhradního prvku shodných nebo lepších parametrů po dobu opravy.
- (3) Veškeré opravy po dobu záruky budou bez dalších nákladů pro provozovatele.
- (4) Dodavatel ve své nabídce výslovně uvede všechny podmínky záruk.

- (5) Zadavatel požaduje bezplatný (zahrnutý v ceně zakázky) přístup k aktualizacím software a firmware dodaných komodit minimálně po dobu záruky.
- (6) Veškeré opravy po dobu záruky budou provedeny bez dalších nákladů pro Zadavatele.
- (7) Veškeré komponenty, náhradní díly a práce, poskytnuté v rámci záruky budou poskytnuty bezplatně.
- (8) Pro hlášení servisní požadavků zajistí Dodavatel Zhotoviteli přístup ke svému helpdeskovému systému s on-line přístupem pro kompletní správu požadavků včetně uchování historie požadavků a jejich řešení. Detailní popis helpdeskového systému a jeho obsluhy musí být součástí nabídky. Provozní doba helpdeskového systému musí být minimálně 8-17 hod. v pracovních dnech.

7. Požadavky na zabezpečení provozu

- (1) Zadavatel požaduje detailní návrh podmínek podpory zajištění provozu, zajišťující garantovanou úroveň služeb podpory zajištění provozu předmětu plnění včetně vazeb na stávající technologie od doby předání do plného provozu. Dodavatel podle svého uvážení může provést úpravu parametrů, pokud takové úpravy nepovedou ke zhoršení podmínek zajištění podpory provozu.

7.1. Definice

- (1) **24x7** – služba nebo zařízení je v provozu/dostupné 24 hodin a 7 dní v týdnu s garancí minimálně 95% dostupnosti
- (2) **9x5** - služba nebo zařízení je v provozu/dostupné 9 hodin denně v běžnou pracovní dobu po všechny pracovní dny v týdnu s garancí minimálně 95% dostupnosti
- (3) **BD** – Business Day – standardní pracovní den
- (4) **BE (Best Effort)** - dodavatel vyvine maximální možné úsilí na provedení požadavku a zejména na zajištění požadovaných parametrů Prvku IT v nejkratší možné době.
- (5) **Bezpečnostní incident** - stav nebo událost, která je v rozporu interní směrnici Zadavatele související s provozem ICT nebo událost, která způsobila nehodu nebo potenciálně mohla způsobit omezení případně nefunkčnost ICT. Zahrnuje též kybernetické bezpečnostní incidenty - kybernetická bezpečnostní událost, která představuje narušení bezpečnosti informací v informačních systémech nebo narušení bezpečnosti služeb a sítí elektronických komunikací.
- (6) **Běžná pracovní doba** – čas mezi 8:00 a 17:00 v Pracovní dny.
- (7) **Člověkohodina** - práce pracovníka dodavatele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne.
- (8) **Člověkoden** - práce pracovníka dodavatele v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne.
- (9) **Doba odezvy (Response time – R)** – metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servisní službu do začátku provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku. Za odezvu se považuje jakákoliv prokazatelná reakce servisního pracovníka Dodavatel směřující k odstranění Incidentu, zodpovězení Dotazu nebo přípravu Nového požadavku.
- (10) **Dotaz** – funkce v systému existuje, Prvek IT pracuje v souladu s Prováděcí dokumentací, ale pověřená osoba zákazníka s ní není dostatečně seznámena a podá Požadavek - Dotaz na Hot-line nebo HelpDesk

- (11) **HelpDesk** – nepřetržitě dostupný automatizovaný systém pro vzdálené zadávání a správu požadavků,
- (12) **Hot-line** –pracoviště dodavatele přijímající Požadavky od Zadavatele na definovaných telefonních číslech nebo elektronických komunikačních kanálech.
- (13) **Incident**- událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT, která způsobuje nebo může způsobit přerušení anebo snížení kvality této funkce.
- (14) **Priorita Incidentu** - závažnost Incidentu dle klasifikace Kontaktní osoby Zadavatele.
- (15) **Koncová zařízení** - počítače uživatelů, jejich základní programové vybavení a periferní zařízení k počítačům připojená (např. tiskárny, skenery).
- (16) **Monitorování** – jedná se o službu nepřetržitého online monitorování systémů s upozorněním na kritické nebo neobvyklé události a provozní hodnoty Prvků IT, upozornění budou automaticky zasílána oprávněným pracovníkům Zadavatele. Součástí služby je vzdálený přístup k aktuálním i historickým údajům o stavu systému. Monitorování je souborem takových opatření, která umožňují v kterémkoli čase znát stav Systému a Systémů třetích stran, minimálně v rozsahu:
- (a) monitoring hypervizorů a operačních systémů
 - (b) monitoring sítě a síťových propojení Systému a Systémů třetích stran
 - (c) monitoring databázových systémů
 - (d) monitoring diskových úložišť
 - (e) monitoring Prvků IT třetích stran, které mohou ovlivňovat chod Systému, pokud jsou tyto Prvky IT součástí předmětu plnění nebo mohou mít na funkci a/nebo dostupnost Prvku IT negativní vliv způsobující incident kategorie A nebo B.
- (17) **Proaktivní monitorování** - monitorování prováděné dle charakteru provozu a činnosti Prvků IT v režimu 9x5. Při zjištění Incidentu je monitorovacím systémem a/nebo manuálně pracovníkem Dodavatele založen Požadavek a zahájeno jeho řešení podle kategorie Incidentu
- (18) **Náhradní zařízení** – zařízení podobných vlastností (parametrů).
- (19) **Požadavek** - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT.
Požadavek může zahrnovat:
- (a) žádost o odstranění závady (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT) - Incidentu
 - (b) žádost o poskytnutí konzultace
 - (c) žádost o provedení Změny
- Požadavek může:
- (d) být zadán Zadavatelem jako jednorázový
 - (e) být zadán Zadavatelem jako opakující se činnost
 - (f) vzniknout jako výstup Monitorování
 - (g) vzniknout na základě Správy a údržby Prvku IT
- (20) **NBD-Next Business Day** – následující pracovní den
- (21) **Neprodleně** – bez zbytečného odkladu, s vyvinutím maximálního úsilí na zjednání nápravy nebo zajištění činnosti, nejpozději však následující Pracovní den.

- (22) **Pracovní dny** - všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu, během nichž dohodnuté pracovní činnosti budou prováděny v čase od 8:00 do 17:00 hodin.
- (23) **Prvek IT** - zařízení (Koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software) nebo komunikační linka.
- (24) **Rozsah poskytovaných služeb** – specifikace Služby a kvantifikace rozsahu Služby
- (25) **Řešitel** - pracovník Dodavatele, podílející se na řešení Požadavku.
- (26) **Report** – přehledový dokument, ve kterém je popsán průběh realizace Plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů.
- (27) **SLA (Service Level Agreement)** - definice kvalitativních parametrů/metrik Služby
- (28) **Správa a údržba** - provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu Prvků IT a provádění takových Změn, které se pravidelně opakují, nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu Prvku IT.
- (29) **Služby** – činnosti potřebné pro řádné zabezpečení podpory provozu předmětu plnění.
- (30) **Úplné odstranění závady** - se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v prováděcí dokumentaci popř. v dokumentaci Prvku IT.
- (31) **Vzdálená správa** – provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Zadavatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Dodavatele.
- (32) **Vzdálený přístup** – připojení z provozovny dodavatele k zařízení Zadavatele pomocí komunikační linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.
- (33) **Zprovoznění náhradním způsobem** - se rozumí zajištění základních funkcí systému, tedy dosažení stavu, kdy není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí.
- (34) **Změna** - změna parametrů Prvku IT nebo instalace, přemístění či odinstalace Prvku IT.
- (35) **Legislativní servis** - legislativním servisem se rozumí úprava stávající funkčnosti stávajícího systému (software), kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by nutila zákazníka konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající systém (software) nepokrýval.
- (36) **Reklamace** - reklamací je požadavek vznesený na přezkoumání a odstranění vlastností Prvku IT v čase záruční doby, která je v rozporu:
- (a) se standardní funkčností Prvku IT a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci produktu,
 - (b) s funkcionalitou definovanou ve smlouvě (jejích přílohách), případně akceptačním protokolu funkcionality Prvku IT,
 - (c) s platnou legislativou ČR k datu podání požadavku.
- (37) **Konfigurační management** - jde o službu poskytovanou za účelem udržení aktuální technické dokumentace. V případě jakékoliv provedené změny, bude aktualizována provozní dokumentace o konfiguraci systému včetně zaznamenaných změn. Dokumentace bude uložena u dodavatele i Zadavatele. Poskytuje informace o Prvcích IT a službách včetně informací o aktuálních verzích. Zahrnuje rovněž správu veškeré dokumentace ke všem

prvkům infrastruktury a služeb. Obvykle je využíván automatizovaný nástroj pro sběr a aktualizaci většiny údajů v konfigurační databázi.

(38) **Patch Management** - jedná se o preventivní činnost týkající se především operačních systémů a instalace opravných balíčků, kde hlavním cílem je udržet systém v aktuálním stavu a s nainstalovanými aktuálními softwarovými komponentami.

(39) **Hotline podpora** - jde o službu zajišťující poradenství po telefonu nebo elektronické komunikaci

(40) **Maintenance** – jedná se o zajištění nových a opravných verzí software (včetně hlavních verzí), nových verzí firmware, přístupu k technické podpoře výrobce a přístupu k databázi řešených problémů.

(41) **Profylaxe** - profylaxe zahrnuje aktualizace firmware zařízení, aktualizace administrátorských nástrojů, kontrolu logů, kontrolu vytížení a využití, kontrolu kapacit.

7.2. Obecná pravidla provozu

(1) Provozem se rozumí chod a udržování jednotlivých částí řešení, tj. hardware, systémový software, vybrané aplikace, technické infrastruktury, aktuální dokumentace.

(2) Informační systémy Zadavatele jsou provozovány v nepřetržitém provozu s výjimkou neočekávaných událostí a plánovaných odstávek.

(3) Veškeré technologie jsou umístěny v technologických místnostech. Fyzický přístup do technologických místností je řízen interní směnicí. Vstup je zajištěn uzamčením místnosti standardním zámekem či elektronickým zámekem. Pravidla přístupu budou vítěznému dodavateli předána při podpisu smlouvy.

(4) Pravidelné profylaktické prohlídky probíhají v souladu s harmonogramem plánovaných profylaxí a odstávek, který je sestavován v rámci poskytování konkrétních služeb a je pravidelně předkládán ke schválení oprávněné osobě Zadavatele.

(5) Zásahy, které musí být provedeny mimo dobu profylaxe, jsou přednostně prováděny mimo provozní dobu příslušné služby. O nutnosti zásahů v provozní době služby rozhoduje projektový manažer dodavatele a 48 hodin předem o nich informuje odpovědnou osobu Zadavatele.

(6) Neplánované zásahy do systému, které mohou ovlivnit uživatelské prostředí, jsou odpovědné osobě Zadavatele oznámeny minimálně 1 hodinu před zahájením poskytování služby nebo činnosti.

(7) Plánované zásahy do systému, které mohou ovlivnit uživatelské prostředí, jsou odpovědné osobě Zadavatele oznámeny minimálně 24 hodin před zahájením poskytování služby nebo činnosti.

7.3. Harmonogram poskytování služeb

(1) V průběhu poskytování služeb je dodavatel povinen sestavovat harmonogram plánu poskytovaných služeb a činností. Harmonogram bude připravován vždy na dobu nejméně 3 měsíců dopředu.

(2) Harmonogram bude obsahovat časový rozvrh služeb a činností, případně jejich částí, které mají pravidelný charakter (profylaxe, údržba apod.), případně které jsou předvídatelné (instalace patchů, upgradů, atd.).

(3) Všechny provozní činnosti musí být přednostně prováděny v době minimální zátěže dotčených systémů.

7.4. Inicializace – převzetí do provozu

(1) Při zahájení poskytování služeb se dodavatel musí seznámit s jednotlivými Prvky IT, které přebírá do provozu a s jejich specifickými provozními režimy.

(2) V období inicializace nebudou ze strany Zadavatele uplatňovány sankce za nedodržení podmínek SLA.

(3) Dodavatel v nabídce detailně popíše způsob přebírání jednotlivých prvků IT do provozu, harmonogram přechodu jednotlivých prvků IT ze správy Zadavatele do správy dodavatele a předpokládanou součinnost ze strany Zadavatele.

(4) Dodavatel v průběhu inicializace připraví detailní matici potřebných přístupových účtů a požadovaných oprávnění k jednotlivým prvkům IT. Účty budou vytvářeny jmenné – pro konkrétní osoby – a ke každému požadavku na zřízení účtu bude přiložen profesní životopis osoby, pro niž má být účet zřízen, prokazují odborné kompetence odpovídající požadovaným oprávněním.

(5) Délka období inicializace nesmí být delší než 3 měsíce, přičemž zahájení této doby se počítá od doby předání implementační části předmětu plnění do ostrého provozu.

7.5. Specifikace rozsahu požadované podpory provozu

(1) Základní rozsah systémové podpory v rámci měsíčního paušálu:

(a) Pravidelné servisní prohlídky a revize předepsané výrobcí

(b) Průběžné monitorování Prvků IT pokrývaných touto smlouvou, popř. dalších Prvků IT, které mohou ovlivnit jejich chod a které byly identifikovány v rámci předimplementační analýzy. Počet sledovaných parametrů nesmí být prakticky omezen, administrátoři Zadavatele musí mít přístup ke sledovaným parametrům alespoň v režimu čtení.

(c) Řešení Požadavků a Incidentů – dle podmínek SLA

(d) Profylaxe a patch management

(e) Hotline podpora v režimu 9x5

(f) Odborná podpora v režimu 9x5 – vzdálené konzultace pro podporované služby/produkty

(g) Celkový rozsah služeb Hotline a Odborné podpory v rámci měsíčního paušálu 1 hodina.

(h) Minimální dostupnost služeb Hotline a Odborné podpory v režimu 9x5.

(i) Služby Hotline a Odborné podpory budou poskytovány pro ad-hoc řešení požadavků a konzultací. Zadavatel požaduje dostupnost specialisty pro řešenou problematiku do 1 hodiny u služby Hotline a do 2 hodiny u služby Odborné podpory.

(j) Služby Hotline a Odborné podpory budou poskytovány na rámec služeb specifikovaných katalogovými listy (viz. bod 0).

(2) Další služby v rámci měsíčního paušálu

(a) Helpdeskový systém s on-line přístupem (web, e-mail) pro kompletní správu požadavků včetně uchování historie požadavků a jejich řešení.

(b) Servisní dispečink pro telefonické zadávání požadavků dostupný v pracovní dny 8 -17 hod.

(3) Pro případ, že bude Zadavatel požadovat služby Hotline nebo Odborné podpory podle odst. (1) písm. (g) (např. konzultace, servisní zásahy, instalace, konfigurace, řešení problémů atp.) nad rámec uvedeného rozsahu služeb zahrnutých v měsíčním paušálu, Dodavatel tyto služby nacení v kalkulaci nabídkové ceny též jako hodinovou sazbu za službu (označení služby „EXP-WRK“).

(4) Seznam prvků pokrývaných službou zabezpečení provozu je uveden v kapitole 0.

(5) Detailní specifikace požadavků a jejich rozsah pro jednotlivé kategorie prvků IT jsou v katalogových listech, v Příloze 3.b Zadávací dokumentace.

7.6. Předávání informací o poskytované službě (reporting)

(1) Dodavatel zpracuje a poskytne Zadavateli každý měsíc souhrn informací o poskytovaných službách (report), ve kterém je popsán průběh realizace plnění za uplynulé období, včetně přehledu dodržování SLA parametrů, provedené služby a návrh doporučených opatření pro další období pro zvýšení bezpečnosti a dostupnosti systémů a prevenci incidentů.

(2) Souhrn informací o poskytovaných službách (report) bude obsahovat informace o jednotlivých službách a jejich provádění (dle povahy jednotlivých služeb a definice dle katalogových listů služeb).

(3) Měsíční report bude vyhotovován výhradně v elektronické formě a bude obsahovat souhrn činností provedených za vykazované období.

7.7. Způsob poskytování plnění

(1) Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:

(a) Prostřednictvím pracovníka Dodavatele přímo na pracovišti Zadavatele

(b) Prostřednictvím pracovníka Dodavatele Vzdálenou správou

(c) Prostřednictvím pracovníka Dodavatele formou vzdálené konzultace

(d) Po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňují-li to technické prostředky na straně Zadavatele

(2) Dodavatel provede písemný záznam o provedení Služby na pracovišti Zadavatele, který předá Zadavateli a nechá si ho od něj potvrdit. Servisní služby, které jsou poskytovány vzdálenou formou, mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.

(3) Zadavatel je povinen zabezpečit Dodavateli podmínky pro řádné plnění, zejména

(a) v případě Monitorování a Vzdálené správy zajistit a udržovat podmínky pro Vzdálený přístup Dodavatele k Prvkům IT,

(b) zajistit dostupnost nebo odpovídající zástup Odpovědné osoby Zadavatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby Zadavatele a zajištění efektivní součinnosti odborných pracovníků Zadavatele,

(c) zajistit přístup k Provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování Služeb, včetně přístupu do prostor v objektu, kde je předmětný Prvek IT umístěn, případně přístup do prostor, v nichž jsou umístěna zařízení související s podporovaným systémem,

- (d) zabezpečit přítomnost kvalifikované osoby, která poskytne pracovníku Dodavatele veškeré informace či přístupy potřebné k podpoře předmětného systému, resp. informace o zařízeních a programovém vybavení souvisejícím s předmětným systémem,
 - (e) umožnit Dodavateli v případě nutnosti a po předchozím oznámení odstavení technických prostředků z běžného provozu,
 - (f) zajistit součinnost třetí strany, jestliže je to pro provedení služby potřebné.
- (4) V případě, že nebudou uvedené podmínky Zadavatelem prokazatelně zabezpečeny, lhůta pro vyřešení případného Incidentu se zastaví a počítat se bude až po obnovení zabezpečení uvedených podmínek.
- (5) Dodavatel je v případě potřeby též z vlastní iniciativy oprávněn požádat Zadavatele o dodatečné údaje o Incidentu a o nezbytnou součinnost Zadavatele na řešení Incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení Incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb (SLA).
- (6) Zadavatel je povinen
- (a) písemně či elektronicky potvrdit Dodavateli provedení služby,
 - (b) zajistit zálohování dat i programů a výměnu zálohovacích médií dle zálohovacího plánu, jejich dostupnost v případě potřeby a jejich uložení na bezpečných místech tak, aby bylo nešlo k jejich ztrátě nebo poškození,
 - (c) poskytovat potřebné nebo vyžádané informace a podklady včetně dokumentace k předmětnému systému nebo zařízení a programovému vybavení, které s ním souvisí, nejpozději do tří (3) Pracovních dnů po jejich písemném či ústním vyžádání, pokud se o obě strany nedohodnou jinak.

7.8. Požadavky na přítomnost pracovníků

- (1) Zadavatel požaduje, aby v průběhu běžné pracovní doby organizace byl v lokalitě Zadavatele (on-site) přítomen technik dodavatele, který bude schopen řešit incidenty při provádění upgradů kritických prvků (disková, serverová a aplikační virtualizace, centrální síťové prvky, SQL databáze, řadiče Active Directory). Přítomnost technika vždy bude stanovena po vzájemné dohodě v předstihu nejméně 10 pracovních dnů předem.
- (2) Zadavatel požaduje, aby při řešení Incidentu/vady kategorie A (viz definice v bodě 0) byl v lokalitě Zadavatele (on-site) přítomen technik dodavatele, který bude schopen incident řešit a to takto:
- (a) do jedné hodiny do nahlášení incidentu Zadavatelem nebo zjištění incidentu Dodavatelem, nelze-li incident řešit vzdáleně,
 - (b) do jedné hodiny od vyžádání přítomnosti technika Zadavatelem.

7.9. Postup při řešení požadavků

- (1) Zadavatel bude Požadavek oznamovat Dodavateli bez zbytečného odkladu jedním ze způsobů a na kontaktních místech uvedených ve Smlouvě o zabezpečení provozu, kam budou mít zajištěny přístup pověřené osoby Zadavatele. Momentem nahlášení požadavku Zadavatelem na hot-line nebo zadáním požadavku do HelpDesk začíná běžet lhůta pro Dobu odezvy.
- (2) Součástí nahlášení požadavku Zadavatelem musí být:

- (a) navrhovaná kategorizace a závažnost,
 - (b) popis Incidentu nebo Požadavku,
 - (c) jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh,
 - (d) kontaktní osoba.
- (3) Dodavatelem používaný systém pro HelpDesk musí pokrýt uvedené informace pro nahlášení požadavku.
- (4) Incidentsy musí být před jejich nahlášením začleněny do skupin, viz dále a dle těchto skupin bude Dodavatel přistupovat k jejich řešení:

Incident/vada kategorie A
Prvek IT/služba není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující používání služby. Tento stav může ohrozit běžný provoz, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.
Incident/vada kategorie B
Prvek IT/služba je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz.
Incident/vada kategorie C
Ostatní – drobné incidenty/vady, které nespádají do kategorií A a/nebo B a které nejsou způsobeny software třetích stran.
Incident/vada kategorie D
Incidentsy/vady, které jsou způsobeny software třetích stran.

- (5) Dodavatel potvrdí obdržení požadavku dle podmínek SLA (viz bod 0) a bez ohledu na způsob nahlášení provede evidenci Požadavku v systému HelpDesk a poskytne Zadavateli informace o předpokládaném způsobu řešení požadavku, požadavcích na součinnost Zadavatele a předpokládaný termín vyřešení požadavku.
- (6) Dodavatel v průběhu řešení požadavku, pokud mu to charakter požadavku a způsob řešení umožňuje, průběžně informuje Zadavatele o aktuálním stavu a případných změnách v předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení. V případě že Dodavatel v průběhu řešení požadavku zjistí, že se jedná o Incident, jehož zdroj je prvek třetích stran, informuje Zadavatele o této skutečnosti, předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení - zároveň přeřadí Incident do kategorie D a pokračuje v řešení v režimu BE (Best Effort).
- (7) Zjistí-li Dodavatel v průběhu řešení Incidentu, že Incident je neodstranitelný, je v rámci Běžné pracovní doby povinen nepřetržitě pracovat na náhradním řešení a informovat o tomto stavu Zadavatele. Výskyt neodstranitelného Incidentu může být ze strany Zadavatele považován za podstatné porušení uzavřené smlouvy v případech, že Incident byl způsoben předchozím přímým jednáním Dodavatele, pokud o nich mohl mít s vynaložením veškeré odborné péče povědomost.
- (8) Zjistí-li Dodavatel v průběhu řešení Incidentu, že Incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Zadavatele případně byl Incident vyvolán produkty či službami třetí osoby, je Dodavatel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Zadavatele. Zadavatel se zavazuje bezodkladně uhradit v plné výši náklady nad rámec této smlouvy Dodavatelem prokazatelně vynaložené k řešení Incidentu, přičemž samotná identifikace Incidentu je součástí plnění této smlouvy.

(9) Zadavatel je oprávněn dořešení Incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Dodavatele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.

(10) V případě úspěšného vyřešení požadavku, je řešitel před ukončením požadavku povinen provést ověření funkčnosti služby (pokud je to možné). Iniciátora Incidentu informuje o:

- (a) čase vyřešení požadavku,
- (b) v případě Incidentu specifikuje příčinu (pokud je známa),
- (c) vyzve iniciátora k ověření funkčnosti služby.

(11) Po ověření funkčnosti ze strany Zadavatele se Požadavek považuje za vyřešený.

(12) Po vyřešení požadavku Dodavatel požadavek uzavře v systému HelpDesk a informuje Zadavatele. V případě Incidentu kategorie A zasílá návrh opatření pro snížení nebo eliminaci možnosti opakování stejného Incidentu.

(13) Zadavatel má právo ve lhůtě 10 dnů od uzavření požadavku vznést výhrady nebo připomínky ke způsobu řešení nebo k výslednému stavu Prvku IT; v takovém případě se požadavek nepovažuje za uzavřený a Strany se zavazují zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a nalezení shody nad způsobem řešení nebo výsledném stavu Prvku IT, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od výzvy kterékoliv Strany.

7.10. Podmínky SLA

(1) Dodavatel se zavazuje dodržovat při řešení požadavků následující parametry (SLA).

Kategorie incidentu	Garantovaná doba přijetí a akceptace hlášeného incidentu	Garantovaná doba zahájení prací na řešení incidentu po řádném nahlášení	Garantovaná doba ukončení incidentu po řádném nahlášení
A	30 min	1 hod	Nejpozději do 24 hod
B	30 min	4 hod	NBD
C	30 min	NBD	5BD
D	30 min	NBD	BE

(2) Pro předání požadavků na plnění závazků vyplývajících ze SLA je požadováno použití technologie umožňující nepřetržitý dálkový přístup v českém jazyce.

(3) Servisní kalendář (časový interval poskytování služeb) je stanoven min. v rozsahu 9x5 (8–17) v pracovních dnech, není-li u konkrétní služby uvedeno jinak.

(4) V rámci vymezení předmětu SLA dodavatel nejlépe v technické příloze dostatečně přesně popíše, jaké služby a činnosti Zadavatele jsou pro plnění SLA zcela zásadní a kritické, respektive na jakých aplikacích a službách je provoz systémů závislý. Dále dodavatel popíše, jakým způsobem zajistí dosažení podmínek SLA, možnosti měření SLA a možnosti ověření dosahování SLA, které bude mít Zadavatel k dispozici.

(5) Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) v rámci systému monitoringu.

7.11. Seznam prvků IT

Následující tabulka obsahuje seznam Prvků IT, u nichž je požadováno Zabezpečení provozu

Prvky IT

Prvky IT			
Prvek	Popis	Počet	KRITICKÉ
Hardware			
1	Server	2	ANO
2	Síťový přepínač	2	ANO
3	UPS	1	NE
4	Firewall	2	ANO
5	NAS	1	NE
6	Skener	2	NE
7	Multifunkční zařízení	5	NE
8	Elektronická úřední deska	1	NE
Software			
9	Systémový software - servery	5	NE
10	Systémový software - klientské licence	35	NE
11	Systémový software - terminálová klientské licence	35	NE
12	Systémový software - databázový server	1	NE
13	Zálohovací software (počet hostitelských virtualizačních serverů)	2	NE
14	Systém pro správu a evidenci zařízení	1	NE
15	Systém pro řízení požadavků	1	NE

7.12. Záruky a servisní podmínky

(1) Zadavatel požaduje záruku na veškeré servisní služby provedené v rámci zajištění provozu podpor v délce trvání minimálně 3 měsíců (není-li u konkrétní služby uvedeno jinak) od okamžiku realizace. Veškeré opravy po dobu záruky budou bez dalších nákladů pro provozovatele.

Příloha 3b Zadávací dokumentace

1.1 Seznam katalogových listů

- 1) Detailní specifikace požadovaných služeb je uvedena formou katalogových listů, tyto katalogové listy přiloží dodavatel do své nabídky a doplní cenové kalkulace. Přehled katalogových listů je uveden v následující tabulce:

Kód	Označení služby	Název služby
Kategorie č. 1 - Služby aplikačního provozu		
S1.1	S-TC-DB	Podpora provozu databázového prostředí
S1.2	S-TC-WIN	Podpora provozu MS Windows serverů
S1.3	S-TC-TERM	Podpora provozu terminálové farmy
S1.4	S-TC-AD	Podpora provozu Active Directory serverů
S1.5	S-TC-AM	Podpora provozu systému pro správu a evidenci zařízení

S1.6	S-TC-SD	Podpora provozu systému pro řízení požadavků
Kategorie č. 2 - Služby technického a systémového provozu		
S2.1	S-TC-VIRT	Podpora provozu serverové virtualizační platformy
S2.2.	S-TC-BACK	Podpora provozu zálohování
S2.3	S-TC-FW	Podpora provozu firewallů
S2.4	S-TC-LAN	Podpora provozu síťové infrastruktury
S2.5	S-TC-HW	Podpora provozu serverových technologií

2) Obecné ustanovení pro realizaci předmětu plnění:

- a. Služba „Inicializace“ zahrnuje všechny činnosti služeb „Podpora provozu“ (za období do převzetí do provozu), kromě zajištění maintenance a poskytnutí pozáručního servisu. V rámci služby nejsou uplatňovány sankce SLA, zadavatel tak zohledňuje skutečnost, že dodavatel bude poskytovat služby pro zařízení dodaná v rámci této veřejné zakázky i ve vazbě na stávající systémy Zadavatele.
- b. Služba „Podpora provozu“ zahrnuje obecně činnosti definované v Příloze 3.a – Technická specifikace a dále činnosti definované pro jednotlivé typy technologií v dále uvedených tzv. katalogových listech.
- c. Dodavatel je povinen v ceně za poskytování služeb zohlednit všechny požadavky zadavatele, včetně poskytnutí požadovaných činností, zajištění maintenance, záručního a pozáručního servisu atp.
- d. Zadavatel při zahájení plnění poskytne dodavateli provozní dokumentaci ke stávajícím zařízením, dodavatel je povinen během fáze inicializace tuto dokumentaci uvést do aktuálního stavu a zpracovat kompletní provozní dokumentaci ke všem zařízením ve správě. Tato dokumentace se považuje za vlastnictví zadavatele a dodavatel je povinen po celou dobu poskytování služeb udržovat tuto dokumentaci aktuální.

3) Role ve specifikacích služeb:

- a. Zadavatel požaduje, aby jednotlivé role uvedené v katalogových listech zastávaly pouze osoby, které splňují konkrétní odborné předpoklady uvedené v kvalifikačních předpokladech veřejné zakázky.
- b. Součástí požadavků na odbornost uvedených v kvalifikačních předpokladech je vždy seznam rolí, které osoba s danou odborností může zastávat.

KATALOGOVÝ LIST				
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TC-DB		KÓD	S1.1
Název služby	Podpora databázového prostředí			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ			
Cílová skupina	Centrální systémy			
Požadované role zajišťované dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	DB-AR	10%	8-17
	Administrátor	DB-AD	30%	8-17
	Manažer bezpečnosti	DB-BZ	10%	8-17
CENY				
Položka	Cena bez DPH		Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci	[•]		[•]	[•]
Cena za podporu provozu	[•]		[•]	[•]
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
1. Provoz databázové platformy MS SQL včetně: a. Kontrola logů (na denní bázi), b. Kontrola integrity systémových db (na denní bázi), c. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi), d. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců (na měsíční bázi), e. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi), f. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace), g. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), h. Provádění bezpečnostních záloh před každou změnou. Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele, i. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), j. Vytváření kopií celých DB dle požadavků zadavatele, k. Podporu uživatelů (vývojářů, správců aplikací, ...) při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, zejména:				

<				
--	--	--	--	--

	agentů/sond. Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.
KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ	
Počet serverů – 1 Verze MS SQL - 2016	

1.3 Katalogový list S1.2 - Podpora provozu MS Windows serverů

KATALOGOVÝ LIST				
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TC-WIN		KÓD	S1.2
Název služby	Podpora provozu MS Windows serverů			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ			
Cílová skupina	Centrální servery			
Požadované role obsazované dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	WIN-AR	5%	8-17
	Administrátor	WIN-AD	50%	8-17
	Manažer bezpečnosti	WIN-BZ	20%	8-17
CENY				
Položka	Cena bez DPH		Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci	[•]		[•]	[•]
Cena za podporu provozu	[•]		[•]	[•]
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
1. Provoz systémů na bázi Microsoft Windows: a. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, defragmentace disku, kontrola místa na disku, b. Instalace, reinstalace (obnova ze zálohy) a rušení současných serverů c. Správa lokálních účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy), d. Kontrola logů (na denní bázi), e. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi), f. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře zadavatele (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace), g. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), 2. Správa operačních systémů v serverové infrastruktuře				

- a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
 - b. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelem,
 - c. předkládání návrhů na optimalizaci Windows infrastruktury (na kvartální bázi),
 - d. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
 - e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace OS.
 - f. Kontrola platnosti instalovaných certifikátů webových služeb (na měsíční bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu
3. Správa serverových systémů Microsoft, dle požadavků Zadavatele
 - a. Instalace produktů dle požadavku zadavatele v rámci a rozsahu služby Odborné podpory,
 - b. Aktualizace produktů, úpravy konfigurace atd.
 4. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace prostředí OS dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele v rámci a rozsahu služby Odborné podpory:
 - a. Konfigurace dostupných datových úložišť platformy (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení),
 - b. Konfigurace dostupných síťových připojení platformy,
 - c. Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, vzdálená instalace aplikací, atp.)
 - d. Ostatní požadavky,
 5. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
 6. Správa a aktualizace provozní dokumentace serverů Windows.
 - a. aktuální přehled provozních parametrů služby,
 - b. správa konfigurací předmětné služby,
 - c. provozní deník služby, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
 7. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	
Dostupnost	[%/měs]	95	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8–17 (9x5)	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	8	N/A	
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	30	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	8	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	1	5	
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10	
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Chyba jednoho nebo více modulů operačního systému, která způsobí celkovou nedostupnost služeb OS.			
Kategorie B	Výpadek jednoho nebo více modulů operačního systému, který způsobí sníženou dostupnost služby na daném zařízení provozované.			

	Kritická bezpečnostní chyba OS neovlivňující dostupnost služby.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služeb OS a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly	
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb Windows serverů ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Počet spravovaných systémů
Limit objemu služby	
Omezení	Služba nezahrnuje správu HW na serverech a provoz samotných aplikačních serverů na platformě MS Windows (např. Groupwarový systém, SQL server, zálohovací systém atd.). Služba se nevztahuje na klientské stanice.
Další podmínky	Služba se vztahuje na všechny servery, na nichž je provozován systém nebo služba, která je předmětem poskytované podpory provozu
KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ	
Počet serverů – viz. Další podmínky	
Verze – MS Windows Server 2008 a všechny následující	

1.4 Katalogový list S1.3 - Podpora provozu terminálové farmy aplikační virtualizace

KATALOGOVÝ LIST				
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TC-TERM		KÓD	S1.3
Název služby	Podpora provozu terminálové farmy aplikační virtualizace			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Centrální systémy, aplikace, uživatelé			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	TERM-AR	10%	8-17
	Administrátor	TERM-AD	90%	8-17
	Manažer bezpečnosti	TERM-BZ	10%	8-17
CENY				

Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci	[●]	[●]	[●]
Cena za podporu provozu	[●]	[●]	[●]

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Provoz služby TERM:

- Údržba všech komponentů aplikační virtualizace včetně webového rozhraní – komodita K1 zakázky
- Profylaktické činnosti, kontrola služeb farmy (na denní bázi),
- kontrola logů (na denní bázi),
- kontrola monitoringu služby (na denní bázi),
- kontrola výkonu/odezvy služeb farmy (na denní bázi),
- kontrola alokace zdrojů CPU, paměť, úložiště, komponenty farmy (na denní bázi),
- návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
- vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů terminálové farmy,
- provádění servisních a diagnostických služeb při závadě terminálového prostředí,
- odborná technická podpora a odstraňování závad v předemné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
- provádění záloh dotčeného komponentu/serveru před každou změnou,
- zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele,
- vedení provozního deníku služby.

2. Správa služby TERM:

- Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
- údržba služby – všech komponentů farmy,
- analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
- návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelí,
- předkládání návrhů na optimalizaci služby (na kvartální bázi),
- instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
- správa diskových obrazů pro instalaci host-serverů
- součinnost při instalacích a aktualizacích publikovaných aplikací prováděných zadavatelem nebo jím pověřenými osobami

3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:

- provozní deník služby – osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání)
- aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,
- aktuální konfigurace komponentů služby,
- aktuální přehled provozních parametrů služby,
- správa konfigurací předemné služby,

4. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období 1 kalendářní měsíc

SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období
---------------	----------	---------	---------------------

Dostupnost	[%/měs]	99	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8–17 (9x5)	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	2	N/A	
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	2	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	15	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	2	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	1	5	
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10	
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Nefunkčnost publikované aplikace			
Kategorie B	Snížený výkon či odezva služby			
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.			
Způsob kontroly				
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb terminálové farmy ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	Počet serverů ve farmě			
Limit objemu služby				
Omezení	Předmětem služby není zajištění provozu klientských koncových zařízení a podpora uživatelů aplikací.			
Další podmínky	Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.			
KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ				
Počet serverů ve farmě bude specifikován po dokončení implementační části projektu, max. 3 servery.				

1.5 Katalogový list S1.4 - Podpora provozu Active Directory serverů

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TC-AD	KÓD	S1.4
Název služby	Podpora provozu Active Directory		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		

Cílová skupina	Centrální servery			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	AD-AR	5%	8-17
	Administrátor	AD-AD	60%	8-17
	Manažer bezpečnosti	AD-BZ	20%	8-17
CENY				
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH	
Cena za inicializaci	[●]	[●]	[●]	
Cena za podporu provozu	[●]	[●]	[●]	
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
1. Provoz služby AD: a. Údržba databáze a replikace AD, b. Systémová správa certifikační autority, c. Profylaktické činnosti, kontrola služby AD (na denní bázi), d. kontrola logů (na denní bázi), e. kontrola monitoringu služby (na denní bázi), f. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, g. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), h. provádění záloh AD serverů před každou změnou, i. zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele, j. vedení provozního deníku služby AD. 2. Správa služby AD: a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi), b. údržba služby AD – údržba databází, replikací, skupinových politik, c. analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku, d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli, e. předkládání návrhů na optimalizaci služby AD (na kvartální bázi), f. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), 3. Provoz služby DHCP: a. Profylaktické činnosti, kontrola systému DHCP služby (na měsíční bázi), b. kontrola logů (na týdenní bázi), c. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi), d. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), f. provádění záloh DHCP serverů před každou změnou, g. zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele,				

- h. vedení provozního deníku služby DHCP.
4. Správa služby DHCP:
- Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
 - údržba služby DHCP – údržba databáze, přenosy databáze na záložní DHCP servery,
 - analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
 - návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
 - předkládání návrhů na optimalizaci služby DHCP (na kvartální bázi),
 - instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
 - implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DHCP.
5. Provoz služby DNS
- Profylaktické činnosti, kontrola systému DNS,
 - kontrola logů (na měsíční bázi),
 - kontrola monitoringu služby DNS (na měsíční bázi),
 - návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
 - odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
 - provádění záloh DNS serverů před každou změnou,
 - vedení provozního deníku služby DNS.
6. Správa služby DNS
- Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
 - údržba služby DNS – údržba databáze (záznamy, přenosy zón, atd.),
 - analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
 - návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
 - instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
 - předkládání návrhů na optimalizaci DNS (na kvartální bázi).
7. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
8. Provozní podpora ICT v součinnosti s provozovateli služeb, zajišťujících dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:
- zajišťujících správu aplikací, informačních a agentových systémů,
 - zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury,
9. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
- Postupy pro provoz a správu služby AD,
 - postupy pro obnovu služby AD ze záloh,
 - provozní deník služby AD, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
 - správa konfigurací předmětné služby AD.
10. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na vyzvu Zadavatele)

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období

1 kalendářní měsíc

SLA PARAMETRY

Jednotka

Hodnota

Max počet za období

Dostupnost	[%/měs]	98	N/A
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8–17 (9x5)	N/A
Max. doba výpadku	[hod]	8	N/A
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8	N/A
Max. doba servisní odezvy	[min]	30	N/A
Odstranění výpadku – A	[hod]	8	1
Odstranění výpadku – B	[dny]	3	5
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)			
Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby AD, DHCP, DNS		
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby AD, DHCP, DNS, které způsobí snížený výkon služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. Např.: Výpadek primárního AD serveru.		
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby AD a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B		
Způsob kontroly			
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb AD, DNS, DHCP ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu.			
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY			
Měrná jednotka provozu služby	Počet serverů		
Limit objemu služby			
Omezení	Služba nezahrnuje správu HW na serverech.		
Další podmínky			
KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ			
Počet AD serverů – bude specifikován po dokončení implementační části projektu (max. 2)			

1.6 Katalogový list S1.5 - Podpora systému pro správu a evidenci zařízení

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TC-AM	KÓD	S1.6
Název služby	Podpora systému pro správu a evidenci majetku		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Uživatelé, správci majetku, správci IT		

Požadované role obsazované dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	AM-AR	5%	8-17
	Administrátor	AM-AD	10%	8-17
	Manažer bezpečnosti	AM-BZ	5%	8-17

CENY

Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci	[•]	[•]	[•]
Cena za podporu provozu	[•]	[•]	[•]

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Provoz systému pro správu a evidenci majetku zařízení:
 - a. Kontrola logů (na týdenní bázi),
 - b. Kontrola dostupnosti služby (na denní bázi),
 - c. Kontrola dostupnosti uživatelského webového portálu (na denní bázi),
 - d. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
2. Správa systémů v serverové infrastruktuře
 - a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších aktualizací a opravných balíků výrobce (na kvartální bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku,
 - b. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelí,
 - c. předkládání návrhů na optimalizaci aktualizací systémů infrastruktury (na kvartální bázi),
 - d. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
 - e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace.
3. Zajištění maintenance:
 - a. Zajištění a dodávku maintenance (nových verzí software a aktualizací signatur) systému pro správu a evidenci majetku v rámci smluvního paušálu,
4. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
5. Správa a aktualizace provozní dokumentace
6. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	
Dostupnost	[%/měs]	95	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8–17 (9x5)	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	8	N/A	
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	30	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	8	1	

Odstranění výpadku – B	[dny]	1	5	
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10	
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Chyba, která způsobí celkovou nedostupnost služby.			
Kategorie B	Chyba snižující výkon či odezvu služby			
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B			
Způsob kontroly				
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb serverů WSUS ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	Počet serverů systému			
Limit objemu služby				
Omezení	Služba nezahrnuje správu HW na serverech a provoz samotných aplikačních serverů na platformě MS Windows (SQL server, zálohovací systém atd.). Služba se nevztahuje na klientské stanice a její součástí není podpora uživatelů.			
Další podmínky	Služba je závislá na součinnosti a běhu další služby uvedené v katalogovém listu S-TC-DB			
KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ				
Počet serverů – 1				

1.7 Katalogový list S1.6 - Podpora systému pro řízení požadavků

KATALOGOVÝ LIST				
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TC-SD		KÓD	S1.6
Název služby	Podpora systému pro správu požadavků			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Uživatelé, správci majetku, správci IT			
Požadované role obsazované dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	SD-AR	5%	8-17
	Administrátor	SD-AD	10%	8-17
	Manažer bezpečnosti	SD-BZ	5%	8-17

CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci	[•]	[•]	[•]
Cena za podporu provozu	[•]	[•]	[•]
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
7. Provoz systému pro správu požadavků: a. Kontrola logů (na týdenní bázi), b. Kontrola dostupnosti služby (na denní bázi), c. Kontrola dostupnosti uživatelského webového rozhraní (na denní bázi), d. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předemtné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), 8. Správa systémů v serverové infrastruktuře a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných a aktualizčních balíků výrobce (na kvartální bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku, b. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelí, c. předkládání návrhů na optimalizaci aktualizčních systémů infrastruktury (na kvartální bázi), d. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace. 9. Zajištění maintenance: a. Zajištění a dodávku maintenance (nových verzí software) systému pro správu požadavků v rámci smluvního paušálu, 10. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře. 11. Správa a aktualizace provozní dokumentace 12. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)			
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost	[%/měs]	95	N/A
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8–17 (9x5)	N/A
Max. doba výpadku	[hod]	8	N/A
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8	N/A
Max. doba servisní odezvy	[min]	30	N/A
Odstranění výpadku – A	[hod]	8	1
Odstranění výpadku – B	[dny]	1	5
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)			
Kategorie A	Chyba, která způsobí celkovou nedostupnost služby.		
Kategorie B	Chyba snižující výkon či odezvu služby		

Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly	
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb serverů WSUS ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Počet serverů systému
Limit objemu služby	
Omezení	Služba nezahrnuje správu HW na serverech a provoz samotných aplikačních serverů na platformě MS Windows (SQL server, zálohovací systém atd.). Služba se nevztahuje na klientské stanice a její součástí není podpora uživatelů.
Další podmínky	Služba je závislá na součinnosti a běhu další služby uvedené v katalogovém listu S-TC-DB
KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ	
Počet serverů – 1	

1.8 Katalogový list S2.1 - Podpora provozu virtualizačních serverů

KATALOGOVÝ LIST				
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TC-VIRT		KÓD	S2.1
Název služby	Podpora provozu serverové virtualizační infrastruktury			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Centrální servery			
Požadované role obsazované dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	VIRT-AR	5%	8-17
	Administrátor	VIRT-AD	50%	8-17
	Manažer bezpečnosti	VIRT-BZ	10%	8-17
CENY				
Položka	Cena bez DPH		Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci	[•]		[•]	[•]

Cena za podporu provozu	[•]	[•]	[•]
-------------------------	-----	-----	-----

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Správa infrastruktury virtualizačních serverů včetně hypervizoru:
 - a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
 - b. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
 - c. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
 - d. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
 - e. Profylaktické činnosti, kontrola virtualizačního prostředí (na denní bázi),
 - f. kontrola logů a vytížení zdrojů – CPU, paměť, úložiště (na denní bázi),
 - g. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby (úpravy zdrojů – CPU, paměť, úložiště atd.),
 - h. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. postupy pro provoz a správu serverové virtualizace
 - b. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,
 - c. aktuální konfigurace služby,
 - d. aktuální přehled provozních parametrů služby,
 - e. správa konfigurací předmětné služby,
 - f. provozní deník služby, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
4. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost	[%/měs]	98	N/A
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8–17 (9x5)	N/A
Max. doba výpadku	[hod]	2	N/A
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	2	N/A
Max. doba servisní odezvy	[min]	30	N/A
Odstranění výpadku – A	[hod]	4	1
Odstranění výpadku – B	[dny]	2	5
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)			
Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost „host“ serveru (virtualizačního prostředí).		
Kategorie B	Závada nebo výpadek části host serveru, které způsobí snížený výkon služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost.		
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby a ostatní závady nespádající do kategorie A		

	nebo B
Způsob kontroly	
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb virtualizační platformy ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Počet virtualizačních (host) serverů
Limit objemu služby	
Omezení	
KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ	
Počet host serverů – 2	
Další podmínky	

1.9

Katalogový list S2.2 - Podpora provozu zálohování

KATALOGOVÝ LIST				
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TC-BACK		KÓD	S2.2
Název služby	Podpora provozu zálohovacího systému			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Centrální systémy, aplikace, uživatelé			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	BACK-AR	5%	8-17
	Administrátor	BACK-AD	60%	8-17
	Manažer bezpečnosti	BACK-BZ	15%	8-17
CENY				
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH		Cena s DPH
Cena za inicializaci	[•]	[•]		[•]
Cena za podporu provozu	[•]	[•]		[•]
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				

1. Provoz služby BACK:

- a. údržba všech komponentů řešení zálohování včetně repozitářů záloh,
- b. profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní bázi),
- c. kontrola průběhu záloh, řešení případných problémů (na denní bázi),
- d. kontrola logů (na denní bázi),
- e. kontrola monitoringu služby (na denní bázi),
- f. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
- g. vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů služby,
- h. provádění servisních a diagnostických služeb při závadě služby,
- i. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),

2. Správa služby BACK:

- a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
- b. údržba služby – všech komponentů řešení,
- c. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
- d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelem,
- e. předkládání návrhů na optimalizaci služby (na kvartální bázi),
- f. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),

3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:

- a. provozní deník služby - osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání)
- b. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,
- c. aktuální konfigurace komponentů služby včetně zálohovacích úloh,
- d. aktuální přehled provozních parametrů služby,
- e. správa konfigurací předmětné služby,

4. Zajištění maintenance:

- a. zajištění a dodávka maintenance (nových verzí software a přístup k technické podpoře výrobce) diskových úložišť v rámci smluvního paušálu,

5. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období

1 kalendářní měsíc

SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	Kreditace
Dostupnost	[%/měs]	95	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8–17 (9x5)	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	8	N/A	
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	60	N/A	
Odstranění výpadku – A	[dny]	1	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	1	5	
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10	

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Nedostupnost služby – zálohy nejsou prováděny
Kategorie B	Snížený výkon nebo kvalita služby – pomalé provádění záloh, výskyty dílčích chyb (ne varování či upozornění) v průběhu záloh
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
Způsob kontroly	
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb zálohovacího řešení. Měření bude prováděno jako součást monitoringu.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Počet zálohovaných virtualizovaných fyzických serverů - hostitelů serverové virtualizace
Limit objemu služby	
Omezení	Předmětem služby není zajištění provozu hardwarových prvků řešení – serverů a datových úložišť (samostatná služba S-TC-HW).
Další podmínky	Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.
KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ	
Počet zálohovaných serverů – 2	

1.10 Katalogový list S2.3 - Podpora provozu firewallů

KATALOGOVÝ LIST				
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TC-FW		KÓD	S2.3
Název služby	Podpora provozu diskových úložišť			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Centrální systémy, aplikace, uživatelé			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	FW-AR	5%	8-17
	Administrátor	FW-AD	75%	8-17
	Manažer bezpečnosti	FW-BZ	10%	8-17
CENY				

Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci	[•]	[•]	[•]
Cena za podporu provozu	[•]	[•]	[•]

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Provoz služby FW:

- kontrola stavu služeb a profylaktické služby (na denní bázi),
- kontrola logů (na týdenní bázi),
- kontrola monitoringu služby (na týdenní bázi)
- kontrola vytížení systémových zdrojů CPU, paměť (na týdenní bázi)
- kontrola aktuálnosti bezpečnostních signatur (na týdenní bázi)
- návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
- vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů služby,
- provádění servisních a diagnostických služeb při závadě služby,

2. Správa služby FW:

- Kontrola a instalace bezpečnostních signatur a definic (na denní bázi)
- kontrola a instalace nových a opravných verzí firmware/software v rámci smluvního paušálu (na měsíční bázi),
- kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
- údržba služby – všech komponentů řešení,
- analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
- návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelí,
- předkládání návrhů na optimalizaci služby (na měsíční bázi),
- instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),

3. Zajištění maintenance:

- zajištění a dodávku maintenance (nových verzí firmware/software a přístup k technické podpoře výrobce) v rámci smluvního paušálu,

4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:

- provozní deník služby - osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání),
- aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,
- aktuální konfigurace komponentů služby,
- aktuální přehled provozních parametrů služby,
- správa konfigurací předmětné služby,

5. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	Kreditace
Dostupnost	[%/měs]	99	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8–17 (9x5)	N/A	

Max. doba výpadku	[hod]	2	N/A	
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	2	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	15	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	2	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	1	5	
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10	
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Nedostupnost služby – data diskových úložišť nejsou dostupná			
Kategorie B	Služba je částečně funkční, má snížený výkon či krátké výpadky neohrožující běh ostatních systémů.			
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.			
Způsob kontroly				
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb diskových úložišť ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	Počet firewallů			
Limit objemu služby				
Omezení	Předmětem služby není zajištění provozu hardwarových prvků řešení – serverů a hardware datových úložišť (samostatná služba S-TC-HW) a serverové virtualizace (samostatná služba S-TC-VIRT)			
Další podmínky	Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.			
KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ				
Počet firewallů - 2				

1.11

Katalogový list S2.4 - Podpora provozu síťové infrastruktury

KATALOGOVÝ LIST				
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TC-LAN		KÓD	S2.4
Název služby	Podpora provozu síťové infrastruktury			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Centrální systémy, aplikace, uživatelé			
Požadované role	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah	Dostupnost

obsazované Dodavatelem			alokace (z provozní doby)	
	Architekt	LAN-AR	5%	8-17
	Administrátor	LAN-AD	75%	8-17
	Manažer bezpečnosti	LAN-BZ	10%	8-17
CENY				
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH	
Cena za inicializaci	[•]	[•]	[•]	
Cena za podporu provozu	[•]	[•]	[•]	
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
1. Provoz služby LAN: a. údržba komponentů služby (Síťové prvky – komodita K1 zakázky) b. profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní bázi), c. kontrola logů (na týdenní bázi), d. kontrola monitoringu služby (na týdenní bázi), e. kontrola výkonnostních parametrů služby – propustnost prvků (na denní bázi), f. kontrola vytížení systémových zdrojů CPU, paměť, zatížení portů (na denní bázi) g. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, h. vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů služby, i. provádění servisních a diagnostických služeb při závadě služby, j. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), 2. Správa služby LAN: a. Kontrola dostupnosti maintenance (nových a opravných verzí firmware/software) síťových prvků v rámci smluvního paušálu, b. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi), c. údržba služby – všech komponentů řešení, d. analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku, e. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelí, f. předkládání návrhů na optimalizaci služby (na měsíční bázi), g. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), 3. Zajištění maintenance: a. zajištění a dodávku maintenance (nových verzí firmware/software a přístup k technické podpoře výrobce) síťových prvků v rámci smluvního paušálu, 4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: a. provozní deník služby - osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání), b. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby, c. aktuální konfigurace komponentů služby, d. aktuální přehled provozních parametrů služby, e. správa konfigurací předmětné služby,				

5. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	Kreditace
Dostupnost	[%/měs]	99	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8–17 (9x5)	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	2	N/A	
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	2	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	15	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	2	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	1	5	
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10	
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Nedostupnost služby – síťová data nejsou přenášena nebo jsou přenášena s chybami			
Kategorie B	Služby je částečně funkční, má snížený výkon či krátké výpadku neohrožující běh ostatních systémů.			
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.			
Způsob kontroly				
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb diskové virtualizace ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	Počet síťových prvků			
Limit objemu služby				
Omezení				
Další podmínky	Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.			
KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ				
Počet síťových prvků – 2				

KATALOGOVÝ LIST

OZNAČENÍ SLUŽBY		S-TC-HW		KÓD	S2.5
Název služby		Technická podpora serverového HW			
VYMEZENÍ SLUŽBY					
Prostředí		PRODUKČNÍ			
Cílová skupina		Uživatelé zadavatele			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost	
	Architekt	HW-AR	10%	8-17	
	Administrátor	HW-AD	15%	8-17	
	Technický specialista hw	HW-TS	30%	8-17	
CENY					
Položka		Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH	
Cena za inicializaci		[•]	[•]	[•]	
Cena za podporu provozu		[•]	[•]	[•]	
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ					
1. Technická podpora serverového hardware – viz seznam Hardware dle bodu 7.11 Přílohy 3.a Zadávací dokumentace v rozsahu: a. Monitorování stavu hardware, b. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů hardware, c. Opravy vadného hardware včetně poskytnutí náhradních dílů. V případě pozáručních oprav budou náhradní díly i služby opravy hrazeny nad rámec paušálu. d. Poskytnutí náhradních dílů pro opravy a provedení opravy v rámci smluvního paušálu (včetně pozáručních oprav) u prvků označených jako KRITICKÉ v seznamu Hardware dle bodu 7.11 Přílohy 3.a Zadávací dokumentace e. Provedení oprav do pěti pracovních dnů f. Poskytnutí náhradního řešení, není-li možno závadu odstranit do požadovaného termínu, g. Provedení obnovy dat ze zálohy, pokud při závadě došlo ke ztrátě dat, h. Diagnostika chybových stavů či nestandardního chování, návrhy a provedení jejich řešení; i. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu, j. Součinnost při řešení problémů software provozovaném na podporovaném hardware, k. Odborná technická podpora – 2nd level support (na denní bázi), l. Provádění kontrol verzí a aktualizací firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb (na kvartální bázi nebo dříve dle konkrétní potřeby), m. Profylaktická činnost – fyzická kontrola hardware, vyčištění, aktualizace firmware (na roční bázi nebo častěji dle specifikací výrobce) 2. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:					

- a. aktualizace konfigurace hardware,
- b. aktualizace sériových čísel systémů a komponent,
- c. provozní deník služby technická podpora serverového HW, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání, seznam opravených/vyměněných komponent

3. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	
Dostupnost	[%/měs]	98	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8–17 (9x5)	N/A	
Max. doba výpadku	[dny]	NBD	N/A	
Max. doba nedostupnosti dat	[dny]	NBD	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	30	N/A	
Odstranění výpadku – A	[dny]	NBD	2	
Odstranění výpadku – B	[dny]	3	5	
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10	

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)

Kategorie A	Nefunkčnost hardware
Kategorie B	Hardware funkční, ale jeho parametry (výkon, stabilita, teplota apod.) neodpovídají standardním
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.

Způsob kontroly

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost hardware ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby	Počet hardwarových systémů
Limit objemu služby	
Omezení	
Další podmínky	

KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ

Počet serverů – 2
 Počet síťových přepínačů – 2
 Počet síťových úložišť NAS – 1
 Počet UPS – 1
 Počet firewallů – 2

Počet multifunkčních zařízení – 5

Počet skenerů - 2

Počet elektronických úředních desek - 1

1.1 Zabezpečení provozu

Definice

24x7 – služba nebo zařízení je v provozu/dostupné 24 hodin a 7 dní v týdnu s garancí minimálně 95% dostupnosti

9x5 - služba nebo zařízení je v provozu/dostupné 9 hodin denně v běžnou pracovní dobu po všechny pracovní dny v týdnu s garancí minimálně 95% dostupnosti

BD – Business Day – standartní pracovní den

BE (Best Effort) - dodavatel vyvine maximální možné úsilí na provedení požadavku a zejména na zajištění požadovaných parametrů Prvku IT v nejkratší možné době.

Bezpečnostní incident - stav nebo událost, která je v rozporu interní směrnici Zadavatele související s provozem ICT nebo událost, která způsobila nehodu nebo potenciálně mohla způsobit omezení případně nefunkčnost ICT. Zahnuje též kybernetické bezpečnostní incidenty - kybernetická bezpečnostní událost, která představuje narušení bezpečnosti informací v informačních systémech nebo narušení bezpečnosti služeb a sítí elektronických komunikací.

Běžná pracovní doba – čas mezi 8:00 a 17:00 v Pracovní dny.

Člověkohodina - práce pracovníka dodavatele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne.

Člověkodenní - práce pracovníka dodavatele v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne.

Doba odezvy (Response time – R) – metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servisní službu do začátku provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku. Za odezvu se považuje jakákoliv prokazatelná reakce servisního pracovníka Dodavatel směřující k odstranění Incidentu, zodpovězení Dotazu nebo přípravy Nového požadavku.

Dotaz – funkce v systému existuje, Prvek IT pracuje v souladu s Prováděcí dokumentací, ale pověřená osoba zákazníka s ní není dostatečně seznámena a podá Požadavek - Dotaz na Hot-line nebo HelpDesk

HelpDesk – nepřetržitě dostupný automatizovaný systém pro vzdálené zadávání a správu požadavků,

Hot-line –pracoviště dodavatele přijímající Požadavky od Zadavatele na definovaných telefonních číslech nebo elektronických komunikačních kanálech.

Incident- událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT, která způsobuje nebo může způsobit přerušení anebo snížení kvality této funkce.

Priorita Incidentu - závažnost Incidentu dle klasifikace Kontaktní osoby Zadavatele.

Koncová zařízení - počítače uživatelů, jejich základní programové vybavení a periferní zařízení k počítačům připojená (např. tiskárny, skenery).

Monitorování – jedná se o službu nepřetržitého online monitorování systémů s upozorněním na kritické nebo neobvyklé události a provozní hodnoty Prvků IT, upozornění budou automaticky zasílána oprávněným pracovníkům Zadavatele. Součástí služby je vzdálený přístup k aktuálním i historickým údajům o stavu systému. Monitorování je souborem takových opatření, která umožňují v kterémkoli čase znát stav Systému a Systémů třetích stran, minimálně v rozsahu:

- monitoring hypervizorů a operačních systémů

- monitoring sítě a síťových propojení Systému a Systémů třetích stran

- monitoring databázových systémů

- monitoring diskových úložišť

monitoring Prvků IT třetích stran, které mohou ovlivňovat chod Systému, pokud jsou tyto Prvky IT součástí předmětu plnění nebo mohou mít na funkci a/nebo dostupnost Prvku IT negativní vliv způsobující incident kategorie A nebo B.

Proaktivní monitorování - monitorování prováděné dle charakteru provozu a činnosti Prvků IT v režimu 9x5. Při zjištění Incidentu je monitorovacím systémem a/nebo manuálně pracovníkem Dodavatele založen Požadavek a zahájeno jeho řešení podle kategorie Incidentu

Náhradní zařízení – zařízení podobných vlastností (parametrů).

Požadavek - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT.

Požadavek může zahrnovat:

- žádost o odstranění závady (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT) - Incidentu
- žádost o poskytnutí konzultace
- žádost o provedení Změny

Požadavek může:

- být zadán Zadavatelem jako jednorázový
- být zadán Zadavatelem jako opakující se činnost
- vzniknout jako výstup Monitorování
- vzniknout na základě Správy a údržby Prvku IT

NBD-Next Business Day – následující pracovní den

Neprodleně – bez zbytečného odkladu, s vyvinutím maximálního úsilí na zjednání nápravy nebo zajištění činnosti, nejpozději však následující Pracovní den.

Pracovní dny - všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu, během nichž dohodnuté pracovní činnosti budou prováděny v čase od 8:00 do 17:00 hodin.

Prvek IT - zařízení (Koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software) nebo komunikační linka.

Rozsah poskytovaných služeb – specifikace Služby a kvantifikace rozsahu Služby

Řešitel - pracovník Dodavatele, podílející se na řešení Požadavku.

Report – přehledový dokument, ve kterém je popsán průběh realizace Plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů.

SLA (Service Level Agreement) - definice kvalitativních parametrů/metrik Služby

Správa a údržba - provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu Prvků IT a provádění takových Změn, které se pravidelně opakují, nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu Prvku IT.

Služby – činnosti potřebné pro řádné zabezpečení podpory provozu předmětu plnění.

Úplné odstranění závady - se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v prováděcí dokumentaci popř. v dokumentaci Prvku IT.

Vzdálená správa – provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Zadavatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Dodavatele.

Vzdálený přístup – připojení z provozovny dodavatele k zařízení Zadavatele pomocí komunikační linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.

Zprovoznění náhradním způsobem - se rozumí zajištění základních funkcí systému, tedy dosažení stavu, kdy není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí.

Změna - změna parametrů Prvku IT nebo instalace, přemístění či odinstalace Prvku IT.

Legislativní servis - legislativním servisem se rozumí úprava stávající funkčnosti stávajícího systému (software), kterou je nutné provést, protože stávající funkcionalita by nutila zákazníka konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající systém (software) nepokrýval.

Reklamáce - reklamaci je požadavek vznesený na přezkoumání a odstranění vlastností Prvku IT v čase záruční doby, která je v rozporu:

- se standardní funkčností Prvku IT a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci produktu,
- s funkcionalitou definovanou ve smlouvě (jejích přílohách), případně akceptačním protokolu funkcionality Prvku IT,
- s platnou legislativou ČR k datu podání požadavku.

Konfigurační management - jde o službu poskytovanou za účelem udržení aktuální technické dokumentace. V případě jakékoliv provedené změny, bude aktualizována provozní dokumentace o konfiguraci systému včetně zaznamenaných změn. Dokumentace bude uložena u dodavatele i Zadavatele. Poskytuje informace o Prvcích IT a službách včetně informací o aktuálních verzích. Zahrnuje rovněž správu veškeré dokumentace ke všem prvkům infrastruktury a služeb. Obvykle je využíván automatizovaný nástroj pro sběr a aktualizaci většiny údajů v konfigurační databázi.

Patch Management - jedná se o preventivní činnost týkající se především operačních systémů a instalace opravných balíčků, kde hlavním cílem je udržet systém v aktuálním stavu a s nainstalovanými aktuálními softwarovými komponentami.

Hotline podpora - jde o službu zajišťující poradenství po telefonu nebo elektronické komunikaci

Maintenance – jedná se o zajištění nových a opravných verzí software (včetně hlavních verzí), nových verzí firmware, přístupu k technické podpoře výrobce a přístupu k databázi řešených problémů.

Profylaxe - profylaxe zahrnuje aktualizace firmware zařízení, aktualizace administrátorských nástrojů, kontrolu logů, kontrolu vytížení a využití, kontrolu kapacit.

Obecná pravidla provozu

Provozem se rozumí chod a udržování jednotlivých částí řešení, tj. hardware, systémový software, vybrané aplikace, technické infrastruktury, aktuální dokumentace.

Informační systémy Zadavatele jsou provozovány v nepřetržitém provozu s výjimkou neočekávaných událostí a plánovaných odstávek.

Veškeré technologie jsou umístěny v technologických místnostech. Fyzický přístup do technologických místností je řízen interní směrnicí. Vstup je zajištěn uzamčením místnosti standardním zámekem či elektronickým zámekem. Pravidla přístupu budou vítěznému dodavateli předána při podpisu smlouvy.

Pravidelné profylaktické prohlídky probíhají v souladu s harmonogramem plánovaných profylaxí a odstávek, který je sestavován v rámci poskytování konkrétních služeb a je pravidelně předkládán ke schválení oprávněné osobě Zadavatele.

Zásahy, které musí být provedeny mimo dobu profylaxe, jsou přednostně prováděny mimo provozní dobu příslušné služby. O nutnosti zásahů v provozní době služby rozhoduje projektový manažer dodavatele a 48 hodin předem o nich informuje odpovědnou osobu Zadavatele.

Neplánované zásahy do systému, které mohou ovlivnit uživatelské prostředí, jsou odpovědné osobě Zadavatele oznámeny minimálně 1 hodinu před zahájením poskytování služby nebo činnosti.

Plánované zásahy do systému, které mohou ovlivnit uživatelské prostředí, jsou odpovědné osobě Zadavatele oznámeny minimálně 24 hodin před zahájením poskytování služby nebo činnosti.

Harmonogram poskytování služeb

V průběhu poskytování služeb je dodavatel povinen sestavovat harmonogram plánu poskytovaných služeb a činností. Harmonogram bude připravován vždy na dobu nejméně 3 měsíců dopředu.

Harmonogram bude obsahovat časový rozvrh služeb a činností, případně jejich částí, které mají pravidelný charakter (profylaxe, údržba apod.), případně které jsou předvídatelné (instalace patchů, upgradů, atd.).

Všechny provozní činnosti budou přednostně prováděny v době minimální zátěže dotčených systémů.

Inicializace – převzetí do provozu

Při zahájení poskytování služeb se dodavatel seznámí s jednotlivými Prvky IT, které přebírá do provozu a s jejich specifickými provozními režimy.

V období inicializace nebudou ze strany Zadavatele uplatňovány sankce za nedodržení podmínek SLA.

Dodavatel v nabídce detailně popíše způsob přebírání jednotlivých prvků IT do provozu, harmonogram přechodu jednotlivých prvků IT ze správy Zadavatele do správy dodavatele a předpokládanou součinnost ze strany Zadavatele.

Dodavatel v průběhu inicializace připraví detailní matici potřebných přístupových účtů a požadovaných oprávnění k jednotlivým prvkům IT. Účty budou vytvářeny jmenné – pro konkrétní osoby – a ke každému požadavku na zřízení účtu bude přiložen profesní životopis osoby, pro niž má být účet zřízen, prokazují odborné kompetence odpovídající požadovaným oprávněním.

Délka období inicializace nebude delší než 3 měsíce, přičemž zahájení této doby se počítá od doby předání implementační části předmětu plnění do ostrého provozu.

Specifikace rozsahu požadované podpory provozu

Základní rozsah systémové podpory v rámci měsíčního paušálu:

- Pravidelné servisní prohlídky a revize předepsané výrobcí
- Průběžné monitorování Prvků IT pokrývaných touto smlouvou, popř. dalších Prvků IT, které mohou ovlivnit jejich chod a které byly identifikovány v rámci předimplementační analýzy. Počet sledovaných parametrů nesmí být prakticky omezen, administrátoři Zadavatele budou mít přístup ke sledovaným parametrům alespoň v režimu čtení.
- Řešení Požadavků a Incidentů – dle podmínek SLA
- Profylaxe a patch management
- Hotline podpora v režimu 9x5
- Odborná podpora v režimu 9x5 – vzdálené konzultace pro podporované služby/produkty
- Celkový rozsah služeb Hotline a Odborné podpory v rámci měsíčního paušálu 1 hodina.

Minimální dostupnost služeb Hotline a Odborné podpory v režimu 9x5.

Služby Hotline a Odborné podpory budou poskytovány pro ad-hoc řešení požadavků a konzultací. Zadavatel požaduje dostupnost specialisty pro řešenou problematiku do 1 hodiny u služby Hotline a do 2 hodiny u služby Odborné podpory.

Služby Hotline a Odborné podpory budou poskytovány na rámec služeb specifikovaných katalogovými listy (viz. bod 0).

Další služby v rámci měsíčního paušálu

Helpdeskový systém s on-line přístupem (web, e-mail) pro kompletní správu požadavků včetně uchování historie požadavků a jejich řešení.

Servisní dispečink pro telefonické zadávání požadavků dostupný v pracovní dny 8 -17 hod.

Pro případ, že bude Zadavatel požadovat služby Hotline nebo Odborné podpory podle odst. (1) písm. (g) (např. konzultace, servisní zásahy, instalace, konfigurace, řešení problémů atp.) nad rámec uvedeného rozsahu služeb zahrnutých v měsíčním paušálu, Dodavatel tyto služby nacení v kalkulaci nabídkové ceny též jako hodinovou sazbu za službu (označení služby „EXP-WRK“).

Seznam prvků pokrývaných službou zabezpečení provozu je uveden v tabulce Tabulka 1.

Detailní specifikace požadavků a jejich rozsah pro jednotlivé kategorie prvků IT jsou v katalogových listech, v Příloze 3.b Zadávací dokumentace.

Předávání informací o poskytované službě (reporting)

Dodavatel zpracuje a poskytne Zadavateli každý měsíc souhrn informací o poskytovaných službách (report), ve kterém je popsán průběh realizace plnění za uplynulé období, včetně přehledu dodržování SLA parametrů, provedené služby a návrh doporučených opatření pro další období pro zvýšení bezpečnosti a dostupnosti systémů a prevenci incidentů.

Souhrn informací o poskytovaných službách (report) bude obsahovat informace o jednotlivých službách a jejich provádění (dle povahy jednotlivých služeb a definice dle katalogových listů služeb).

Měsíční report bude vyhotovován výhradně v elektronické formě a bude obsahovat souhrn činností provedených za vykazované období.

Způsob poskytování plnění

Plnění bude poskytováno zejména následujícím způsobem:

- Prostřednictvím pracovníka Dodavatele přímo na pracovišti Zadavatele
- Prostřednictvím pracovníka Dodavatele Vzdálenou správou
- Prostřednictvím pracovníka Dodavatele formou vzdálené konzultace
- Po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňující to technické prostředky na straně Zadavatele

Dodavatel provede písemný záznam o provedení Služby na pracovišti Zadavatele, který předá Zadavateli a nechá si ho od něj potvrdit. Servisní služby, které jsou poskytovány vzdálenou formou, mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.

Zadavatel je povinen zabezpečit Dodavateli podmínky pro řádné plnění, zejména

- v případě Monitorování a Vzdálené správy zajistit a udržovat podmínky pro Vzdálený přístup Dodavatele k Prvkům IT,
- zajistit dostupnost nebo odpovídající zástup Odpovědné osoby Zadavatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby Zadavatele a zajištění efektivní součinnosti odborných pracovníků Zadavatele,
- zajistit přístup k Provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování Služeb, včetně přístupu do prostor v objektu, kde je předmětný Prvek IT umístěn, případně přístup do prostor, v nichž jsou umístěna zařízení související s podporovaným systémem,
- zabezpečit přítomnost kvalifikované osoby, která poskytne pracovníku Dodavatele veškeré informace či přístupy potřebné k podpoře předmětného systému, resp. informace o zařízeních a programovém vybavení souvisejícím s předmětným systémem,
- umožnit Dodavateli v případě nutnosti a po předchozím oznámení odstavení technických prostředků z běžného provozu,
- zajistit součinnost třetí strany, jestliže je to pro provedení služby potřebné.

V případě, že nebudou uvedené podmínky Zadavatelem prokazatelně zabezpečeny, lhůta pro vyřešení případného Incidentu se zastaví a počítat se bude až po obnovení zabezpečení uvedených podmínek.

Dodavatel je v případě potřeby též z vlastní iniciativy oprávněn požádat Zadavatele o dodatečné údaje o Incidentu a o nezbytnou součinnost Zadavatele na řešení Incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení Incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb (SLA).

Zadavatel je povinen

- písemně či elektronicky potvrdit Dodavateli provedení služby,
- zajistit zálohování dat i programů a výměnu zálohovacích médií dle zálohovacího plánu, jejich dostupnost v případě potřeby a jejich uložení na bezpečných místech tak, aby bylo nešlo k jejich ztrátě nebo poškození,
- poskytovat potřebné nebo vyžádané informace a podklady včetně dokumentace k předmětnému systému nebo zařízení a programovému vybavení, které s ním souvisí, nejpozději do tří (3) Pracovních dnů po jejich písemném či ústním vyžádání, pokud se o obě strany nedohodnou jinak.

Požadavky na přítomnost pracovníků

Zadavatel požaduje, aby v průběhu běžné pracovní doby organizace byl v lokalitě Zadavatele (on-site) přítomen technik dodavatele, který bude schopen řešit incidenty při provádění upgradů kritických prvků (disková, serverová a aplikační virtualizace, centrální síťové prvky, SQL databáze, řadiče Active Directory). Přítomnost technika vždy bude stanovena po vzájemné dohodě v předstihu nejméně 10 pracovních dnů předem.

Zadavatel požaduje, aby při řešení Incidentu/vady kategorie A (viz definice v bodě 0) byl v lokalitě Zadavatele (on-site) přítomen technik dodavatele, který bude schopen incident řešit a to takto:

- do jedné hodiny do nahlášení incidentu Zadavatelem nebo zjištění incidentu Dodavatelem, nelze-li incident řešit vzdáleně,
- do jedné hodiny od vyžádání přítomnosti technika Zadavatelem.

Postup při řešení požadavků

Zadavatel bude Požadavek oznamovat Dodavateli bez zbytečného odkladu jedním ze způsobů a na kontaktních místech uvedených ve Smlouvě o zabezpečení provozu, kam budou mít zajištěny přístup pověřené osoby Zadavatele. Momentem nahlášení požadavku Zadavatelem na hot-line nebo zadáním požadavku do HelpDesk začíná běžet lhůta pro Dobu odezvy.

Součástí nahlášení požadavku Zadavatelem musí být:

- navrhovaná kategorizace a závažnost,
- popis Incidentu nebo Požadavku,
- jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh,
- kontaktní osoba.

Dodavatelem používaný systém pro HelpDesk pokrývá uvedené informace pro nahlášení požadavku.

Incidenty budou před jejich nahlášením začleněny do skupin, viz dále a dle těchto skupin bude Dodavatel přistupovat k jejich řešení:

Incident/vada kategorie A
Prvek IT/služba není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující používání služby. Tento stav může ohrozit běžný provoz, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.
Incident/vada kategorie B
Prvek IT/služba je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz.
Incident/vada kategorie C
Ostatní – drobné incidenty/vady, které nespádají do kategorií A a/nebo B a které nejsou způsobeny software třetích stran.
Incident/vada kategorie D
Incidenty/vady, které jsou způsobeny software třetích stran.

Dodavatel potvrdí obdržení požadavku dle podmínek SLA (viz bod 0) a bez ohledu na způsob nahlášení provede evidenci Požadavku v systému HelpDesk a poskytne Zadavateli informace o předpokládaném způsobu řešení požadavku, požadavcích na součinnost Zadavatele a předpokládaný termín vyřešení požadavku.

Dodavatel v průběhu řešení požadavku, pokud mu to charakter požadavku a způsob řešení umožňuje, průběžně informuje Zadavatele o aktuálním stavu a případných změnách v předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení. V případě že Dodavatel v průběhu řešení požadavku zjistí, že se jedná o Incident, jehož zdroj je prvek třetích stran, informuje Zadavatele o této skutečnosti, předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení - zároveň přeřadí Incident do kategorie D a pokračuje v řešení v režimu BE (Best Effort).

Zjistí-li Dodavatel v průběhu řešení Incidentu, že Incident je neodstranitelný, je v rámci Běžné pracovní doby povinen nepřetržitě pracovat na náhradním řešení a informovat o tomto stavu Zadavatele. Výskyt neodstranitelného Incidentu může být ze strany Zadavatele považován za podstatné porušení uzavřené smlouvy v případech, že Incident byl způsoben předchozím přímým jednáním Dodavatele, pokud o nich mohl mít s vynaložením veškeré odborné péče povědomost.

Zjistí-li Dodavatel v průběhu řešení Incidentu, že Incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Zadavatele případně byl Incident vyvolán produkty či službami třetí osoby, je Dodavatel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Zadavatele. Zadavatel se zavazuje bezodkladně uhradit v plné výši náklady nad rámec této smlouvy Dodavatelem prokazatelně vynaložené k řešení Incidentu, přičemž samotná identifikace Incidentu je součástí plnění této smlouvy.

Zadavatel je oprávněn dořešení Incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Dodavatele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.

V případě úspěšného vyřešení požadavku, je řešitel před ukončením požadavku povinen provést ověření funkčnosti služby (pokud je to možné). Iniciátora Incidentu informuje o:

- čase vyřešení požadavku,
- v případě Incidentu specifikuje příčinu (pokud je známa),
- vyzve iniciátora k ověření funkčnosti služby.

Po ověření funkčnosti ze strany Zadavatele se Požadavek považuje za vyřešený.

Po vyřešení požadavku Dodavatel požadavek uzavře v systému HelpDesk a informuje Zadavatele. V případě Incidentu kategorie A zasílá návrh opatření pro snížení nebo eliminaci možnosti opakování stejného Incidentu.

Zadavatel má právo ve lhůtě 10 dnů od uzavření požadavku vznést výhrady nebo připomínky ke způsobu řešení nebo k výslednému stavu Prvku IT; v takovém případě se požadavek nepovažuje za uzavřený a Strany se zavazují zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a nalezení shody nad způsobem řešení nebo výsledném stavu Prvku IT, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od výzvy kterékoliv Strany.

Podmínky SLA

Dodavatel se zavazuje dodržovat při řešení požadavků následující parametry (SLA).

Kategorie incidentu	Garantovaná doba přijetí a akceptace hlášeného incidentu	Garantovaná doba zahájení prací na řešení incidentu po řádném nahlášení	Garantovaná doba ukončení incidentu po řádném nahlášení
A	30 min	1 hod	Nejpozději do 24 hod
B	30 min	4 hod	NBD
C	30 min	NBD	5BD
D	30 min	NBD	BE

Pro předání požadavků na plnění závazků vyplývajících ze SLA je požadováno použití technologie umožňující nepřetržitý dálkový přístup v českém jazyce.

Servisní kalendář (časový interval poskytování služeb) je stanoven min. v rozsahu 9x5 (8–17) v pracovních dnech, není-li u konkrétní služby uvedeno jinak.

V rámci vymezení předmětu SLA dodavatel nejlépe v technické příloze dostatečně přesně popíše, jaké služby a činnosti Zadavatele jsou pro plnění SLA zcela zásadní a kritické, respektive na jakých aplikacích a službách je provoz systémů závislý. Dále dodavatel popíše, jakým způsobem zajistí dosažení podmínek SLA, možnosti měření SLA a možnosti ověření dosahování SLA, které bude mít Zadavatel k dispozici.

Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) v rámci systému monitoringu.

Seznam prvků IT

Následující tabulka obsahuje seznam Prvků IT, u nichž je požadováno Zabezpečení provozu

Tabulka 1

Prvky IT			
Prvek	Popis	Počet	KRITICKÉ
Hardware			
1	Server	2	ANO
2	Síťový přepínač	2	ANO
3	UPS	1	NE
4	Firewall	2	ANO
5	NAS	1	NE
6	Skener	2	NE
7	Multifunkční zařízení	5	NE
8	Elektronická úřední deska	1	NE
Software			
9	Systémový software - servery	5	NE
10	Systémový software - klientské licence	35	NE
11	Systémový software - terminálová klientské licence	35	NE
12	Systémový software - databázový server	1	NE
13	Zálohovací software (počet hostitelských virtualizačních serverů)	2	NE
14	Systém pro správu a evidenci zařízení	1	NE
15	Systém pro řízení požadavků	1	NE

Záruky a servisní podmínky

Zadavatel požaduje záruku na veškeré servisní služby provedené v rámci zajištění provozu podpor v délce trvání 3 měsíců (není-li u konkrétní služby uvedeno jinak) od okamžiku realizace. Veškeré opravy po dobu záruky budou bez dalších nákladů pro provozovatele.

Příloha č. 3: Seznam kontaktních osob (vč. osob odpovědných za plnění Rolí dle Přílohy č. 1)

	<i>Role v týmu</i>	<i>Jméno a příjmení</i>
1	Dispečer	Martina Mösnerová
2	Regionální Delivery Manager	Jaroslav Seko
3	Administrátor	Pavel Reinelt
4	Administrátor	Karel Suk
5	Administrátor a Architekt	Michal Weis
6	Manažer bezpečnosti	Luděk Mandok

PLNÁ MOC

Zmocnitel:

AutoCont CZ a.s.

Ostrava - Moravská Ostrava, Hornopolská 3322/34, PSČ 702 00

IČ 47676795

zapsaný do obchodního rejstříku u KS v Ostravě, oddíl B, vložka 814

jednající místopředsdou představenstva Ing. Martinem Stejskalem

Zmocněnec:

Zdeněk Chobot

funkce: ředitel regionálního obchodního centra

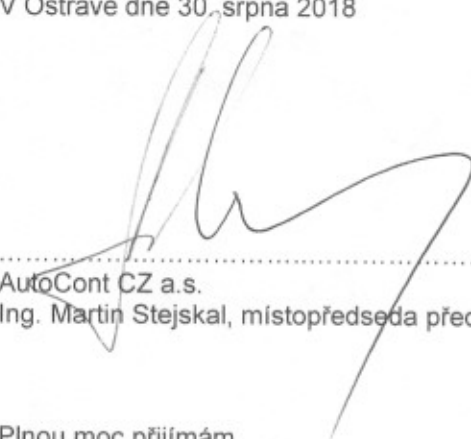
r.č.: 66 03 20 / 0824

trvale bytem: Mezirolí 117, 362 25 Nová Role

Zmocnitel uděluje tímto zmocněnci plnou moc k podpisu Smlouvy o dílo č. RCZ-2018-Z086 a smlouvy o podpoře č. RCZ-2018-Z087 v rámci podlimitní veřejné zakázky „**ICT systém MěÚ Františkovy Lázně – Virtualizační platforma**“ se společností Město Františkovy Lázně.

Zmocnitel je oprávněn tuto plnou moc kdykoli písemně odvolat.

V Ostravě dne 30. srpna 2018



.....
AutoCont CZ a.s.

Ing. Martin Stejskal, místopředseda představenstva

Plnou moc přijímám

V Karlových Varech dne



.....
Zdeněk Chobot

ředitel regionálního obchodního centra