



S M L O U V A

o

ZAJIŠTĚNÍ SERVICE DESK A ZNALOSTNÍ BÁZE PROCESŮ VČETNĚ ŘÍZENÍ PROBLÉMŮ SYSTÉMŮ ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ

Čl. 1 Smluvní strany

1. **Správa základních registrů**

se sídlem: v Praze 3, Na Vápence 14, PSČ 130 00
IČ: 72054506
DIČ: CZ72054506
Jednající: Ing. Michal Pešek, ředitel

dále jen jako "Objednatel"

a

2. **GORDIC spol. s r.o.**

se sídlem: v Jihlavě, Erbenova 4, PSČ: 586 01, zapsaná ve vložce č. 9313
oddílu C obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem
v Brně
IČ: 47903783
DIČ: CZ47903783
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Jihlava
Číslo účtu: 21409-681/0100
Jednající: Ing. Jaromír Řezáč, jednatel

dále jen "Zhotovitel"

(Objednatel a Zhotovitel označování společně dále též jako "Smluvní strany" a jednotlivě jako „Smluvní strana“)

Čl. 2 Preambule

1. Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah založený touto smlouvou (dále jen "Smlouva") se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále též "ObchZ") a zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále též "AutZ").
2. Na základě zadávací dokumentace, která je nedílnou součástí Smlouvy jako její Příloha č. 6 (dále jen „Zadávací dokumentace“), a výzvy ze dne 25. 5. 2012 k jednání v rámci zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Prostředky pro zajištění service desk a znalostní báze procesů včetně řízení problémů systémů základních registrů“ (dále jen „Veřejná zakázka“) zahájil Objednatel zadávání Veřejné zakázky formou jednacího řízení bez uveřejnění dle ustanovení § 23 odst. 4 písm. b) ve spojení s ustanovením § 34 zákona o veřejných zakázkách (dále jen „ZVZ“). V návaznosti na jednání se Zhotovitelem vyzval Objednatel Zhotovitele k podání nabídky na plnění předmětu Veřejné zakázky. Zhotovitel na výzvu k podání nabídky reagoval podáním nabídky „Prostředky pro zajištění service desk a znalostní báze procesů včetně řízení problémů systémů základních registrů“ ze dne 21. 8. 2012 (dále jen „Nabídka“), která je nedílnou součástí Smlouvy jako její Příloha č. 7.
3. Objednatel posoudil podanou Nabídku a požádal Zhotovitele o její upřesnění. Upřesnění Nabídky dohodly Smluvní strany písemně v následujících dokumentech:

- a) rozdílový dokument, který upřesňuje a doplňuje Nabídku, a který je nedílnou součástí Smlouvy jako její Příloha č. 8 (dále jen „Rozdílový dokument“);
- b) metodika projektového řízení, která je nedílnou součástí Smlouvy jako její Příloha č. 9 (dále jen „Metodika projektového řízení“);
- c) metodika akceptace, která je nedílnou součástí Smlouvy jako její Příloha č. 10 (dále jen „Metodika akceptace“).

Čl. 3 Výklad pojmů

1. Smluvní strany se dohodly, že pro účely Smlouvy (včetně jejích příloh) budou dále uvedené pojmy vykládány takto:

Pojem	Význam pojmu pro účely Smlouvy
Administrátor	Pracovník Zhotovitele, který je schopen provádět Implementaci APV
Akceptační protokol	Zápis o akceptaci na základě akceptačních kritérií odsouhlasený Oprávněnými osobami
Předávací protokol	Zápis o předání a převzetí plnění (i dílčího) do fyzické dispozice Objednatele dle Harmonogramu
APV	Aplikační programové vybavení - všechny jednotlivé aplikační programové produkty Díla
Dodávka a implementace softwarových nástrojů	Dodávkou a implementací softwarových nástrojů včetně poskytnutí licencí se rozumí předání softwarových nástrojů do užívání ve vývojovém, testovacím i produkčním prostředí se standardním nastavením výrobce a poskytnutí práva tyto nástroje užívat
Pilotní provoz	Po dílčí akceptaci resp. zahájení užívání, dodaných a implementovaných softwarových nástrojů je zahájen pilotní provoz. Díky pilotnímu provozu lze získat zpětnou vazbu, díky které lze vytvořit efektivnější metodiku řízení provozu a rozvoje včetně modelových životních situací, se kterými se uživatelé mohou setkat.
Implementace	Proces, při kterém se tvoří Dílo (nezahrnující Služby) dodáním software, hardware a pomocí nastavení (konfigurace) standardního software a hardware dle specifických potřeb organizace Objednatele nebo její části; poskytnutí Dokumentace a školení s cílem pokrýt požadavky objednatele uvedené ve Smlouvě
Aktualizovaná verze APV	Výrobce příslušného APV distribuovaná a v reálném čase poslední platná verze APV
Lhůta pro odstranění závady	Doba od nahlášení Závady do obnovení funkcionality APV náhradním způsobem (<i>work-around</i>) nebo trvalým způsobem. Do této doby se nezapočítává prodlení způsobené Objednatelem
Kontaktní osoby	Pracovníci Objednatele, resp. pracovníci, oprávnění k vznesení požadavku a připomínky z hlediska odborné problematiky, praktického fungování systému, rutinního provozu a jejich řešení s odbornými pracovníky Zhotovitele. Pracovníci Zhotovitele, podílející se na plnění předmětu Smlouvy, kteří přímo komunikují s Kontaktními osobami Objednatele. Seznam je uveden v Příloze č. 2 Smlouvy
Komunikační prostředky	Prostředky a způsoby předávání informací a Přenosových medií mezi Kontaktními osobami: osobní předání, písemný poštovní styk formou doporučené zásilky na adresy uvedené v Čl. 1 Smlouvy, elektronická pošta, datová zpráva do datové schránky
Oprávněná osoba	Je osoba oprávněná objednávat služby a schvalovat jejich plnění. Má povinnost a odpovědnost kontrolovat provedené Služby a schvalovat jejich fakturaci. Má pravomoc jmenovat a odvolávat Kontaktní osoby. Oprávněné osoby jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy
Patch	Opravná verze APV, jejíž dostupnost zajišťuje Zhotovitel u výrobce

Pojem	Význam pojmu pro účely Smlouvy
	příslušného systému
Podpora	Podpora poskytovaná pracovníky Zhotovitele dle Přílohy č. 1 Smlouvy
Podpora výrobce	Podpora zahrnující opravu kódu APV nebo systému výrobcem SW, jejíž dostupnost zajišťuje Zhotovitel, jak uvedeno v Příloze č. 1 Smlouvy
Požadavek	Každá jednotlivá žádost na poskytnutí údržby APV, Podpory k APV, na odstranění Závady nebo provedení ostatních služeb
Pracovní doba	Doba od 7:00 do 18:00 hodin v pracovních dnech
Protokol	Souhrnné označení pro dokumenty Akceptační protokol, Servisní protokol a Dodací list. Základní vzory vyjmenovaných dokumentů, které mohou být po dohodě Smluvních stran modifikovány nebo doplněny, jsou uvedeny Příloze č. 5 Smlouvy
Přenosové medium	Fyzické přenosové medium CD/DVD, elektronická forma typu datová zpráva doručená do datové schránky, elektronická forma typu e-mail nebo ftp úložiště současně s doručením upozornění na předání touto formou do datové schránky
Reakční doba	Doba od nahlášení Závady, resp. <i>Požadavku</i> Objednatelům Zhotoviteli do doby, kdy je Zhotovitel povinen nejpozději začít s řešením nahlášené Závady, resp. <i>Požadavku</i>
Řešení požadavku	Asistence odborných pracovníků Zhotovitele při řešení Požadavků týkajících se rutinního provozu, základní instalace, konfigurace a použití (otázky typu "jak na to") a dále otázek týkajících se Závad (chybové či nestandardní stavy APV, chování APV v rozporu s Dokumentací)
Servisní protokol	Zápis o Požadavku a provedených servisních zásazích v daném období
SLA	Service Level Agreement - označuje sjednanou úroveň poskytování Služeb, která je specifikována v Příloze č. 1 Smlouvy
Služby	Po-implementační podpora, Údržba, SW maintenance, Podpora, a expertní služby, které se Zhotovitel zavazuje poskytnout Objednateli ve vztahu k Aktualizovaným verzím APV dle Smlouvy
SW maintenance	Služba Zhotovitele spojená zejména s řešením problémů/Závad a nestandardních chování po nasazení Upgrade, Update a Patche k APV v prostředí Objednatele
Údržba	Pravidelné a plánované činnosti profylaktického rázu na HW a APV s cílem předcházení závadám HW, na kterém je APV provozován, a souvisejícím chybám APV v prostředí Objednatele
Update	Nová verze APV, u které se oproti předcházející verzi tohoto APV mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto APV vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, s kterým tato verze APV pracuje
Upgrade	Nová verze APV, u které se oproti předcházející verzi tohoto APV mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto APV vytvořena, a zároveň se mění struktura dat datového fondu, s kterým tato verze APV pracuje
Výkaz	Zápis o provedených pracích odsouhlasený Oprávněnými osobami
Vzdálený elektronický přístup	Možnost elektronického vzdáleného přístupu k APV v prostředí Objednatele ze strany odborných pracovníků Zhotovitele za účelem řešení Požadavku
Zástupci kontaktních osob	Pracovníci Objednatele oprávnění ke vznesení požadavku a jeho řešení s odbornými pracovníky Zhotovitele po dobu nepřítomnosti Kontaktní osoby v místě plnění, resp. po dobu zaneprázdněnosti

Pojem	Význam pojmu pro účely Smlouvy
	Kontaktní osoby
Závada / Vada	Takové chování APV, které je odlišné od vlastností uvedených v Dokumentaci, (viz článek 4 odst. 5 této Smlouvy) případně nemožnost provozovat APV podle dokumentovaných vlastností a postupů v Dokumentaci nebo Specifikaci předmětu plnění, nebo právní vada díla

Čl. 4 Předmět plnění Smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje provést pro Objednatele dílo a poskytnout Objednateli Služby dle Smlouvy a Objednatel se zavazuje Zhotoviteli poskytnout sjednanou součinnost a zaplatit za řádně a včas dodané Dílo cenu dle Smlouvy.
Dílo se sestává z následujících součástí:
 - a) Dodávky výpočetního prostředí pro implementaci,
 - b) Instalace výpočetního prostředí pro implementaci,
 - c) Dodávky a implementace softwarových nástrojů včetně poskytnutí licencí, resp. předání softwarových nástrojů do užívání
 - d) Servisního zabezpečení (Podpory) softwarových nástrojů a dodaného HW.
 Služby se sestávají z následujících součástí:
 - a) Vytvoření metodiky řízení provozu a rozvoje,
 - b) Analýzy pilotního provozu dle vytvořené metodiky řízení provozu a rozvoje,
 - c) Implementace metodiky řízení provozu a rozvoje,
 - d) Aktualizace Dokumentace dle metodiky řízení provozu a rozvoje,
 - e) Školení metodiky řízení provozu a rozvoje,
 - f) Poskytování po-implementační podpory,
 - g) Podpory dodaného HW,
 - h) Poskytování expertních služeb
 (dílo a Služby dále společně jen „Dílo“).
2. Dílo je ke dni uzavření Smlouvy vymezeno Nabídkou ve znění Rozdílového dokumentu a po akceptaci Analýzy (jak je tento pojem dále definován) bude vymezeno těmito třemi dokumenty, tj. Nabídkou, Rozdílovým dokumentem a Analýzou (dále jen „Specifikace předmětu plnění“). V případě nejasnosti o výklad některých ustanovení či vzájemného rozporu má přednost Analýza před Rozdílovým dokumentem a před Nabídkou.
3. Zhotovitel bude při provádění Díla povinen postupovat zejména dle Metodiky projektového řízení a Metodiky akceptace.
4. Zhotovitel se zavazuje vypracovat analýzu pilotního provozu (dále jen „Analýza“) dle Zhotovitelem pro Objednatele vytvořené metodiky řízení provozu a rozvoje v souladu s Metodikou analýzy a Zadávací dokumentací, jakož i při dodržení dalších podmínek stanovených ve Smlouvě a se součástmi uvedenými v Metodice analýzy.
5. Zhotovitel se zavazuje k vytvoření a poskytnutí kompletní dokumentační základny Díla a jeho součástí (dále jen „Dokumentace“). V rámci Analýzy Zhotovitel vymezí konkrétní typy Dokumentace se svým rozsahem, strukturou a formou. V rámci dodávky HW a APV Zhotovitel předá Objednateli, jako součást Dokumentace, dokumentaci výrobce HW a APV. V rámci Dokumentace budou předány následující dokumenty v dále uvedeném rozsahu a členění:
 - a) projektová dokumentace, obsahující kompletní popis implementovaného Díla s důrazem na customizace provedené u Objednatele, přičemž se jedná o detailní popis implementované funkcionality a konfigurace implementovaného Díla;
 - b) provozní dokumentace Díla s detailními popisy provozních postupů zejména pro úroveň administrátor, uživatel, řešitel;
 - c) bezpečnostní dokumentace Díla;

- i) detailní popis konfigurace a parametrů bezpečnostních mechanismů Díla, rolí, přístupových práv,
 - ii) bezpečnostní směrnice pro role administrátor, řešitel a uživatel,
 - iii) zálohovací a archivační plány pro Dílo,
 - iv) havarijní plány a plány obnovy pro Dílo;
6. Dokumentace bude poskytnuta v českém jazyce v tištěné a elektronické verzi v aktuálním stavu při předání Díla nebo jeho části a bude případně doplňovat standardní dokumentaci výrobce vztahující se k příslušné části Díla. Standardní dokumentace výrobce je poskytována Zhotovitelem Objednateli současně s poskytnutím licence k příslušnému software poskytovanému v rámci Díla.
7. Zhotovitel bude při provádění Díla vytvářet a předávat Objednateli příslušné aktualizace Dokumentace v návaznosti na průběh provádění Díla. Zhotovitel je povinen do akceptace celého Díla Objednatelem provádět aktualizace APV v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 „Servisní zabezpečení (Podpora)“. Zhotovitel se dále zavazuje, že v okamžiku předání Díla nebo jeho části, bude Dílo nebo jeho část obsahovat pouze Aktualizované verze APV.
8. Upozorní-li Zhotovitel předem Objednatele před jejich provedením, společně s jejich časovou náročností, na provedení následujících činností Zhotovitele, nejsou tyto součástí Služeb poskytovaných Zhotovitelem dle Smlouvy a budou účtovány Objednateli jednorázově mimo cenu sjednanou dle Smlouvy podle aktuální hodinové sazby Zhotovitele a množství spotřebovaného materiálu. Těmito činnostmi může být zejména:
- a) opětovná instalace nebo jakákoliv úprava APV, způsobená neoprávněným zásahem Objednatele, příp. osobou či subjektem, kterému Objednatel umožnil činit v APV změny, v rozporu s provozní dokumentací Díla,
 - b) v záruční době servis Aktualizovaných verzí APV, které byly Objednatelem (nebo jiným uživatelem, kterému Objednatel umožnil činit v APV změny) změněny nebo konfigurovány v rozporu s provozní dokumentací Díla,
 - c) v záruční době servis produktů, které byly Objednatelem modifikovány v rozporu s provozní dokumentací Díla,
 - d) odstranění závad nebo nedostatků Díla nebo částí Díla, způsobená Objednatelem, příp. osobou či subjektem, kterému Objednatel umožnil činit v APV změny, a to v rozporu s provozní dokumentací Díla.
9. Zhotovitel se dále zavazuje provést pro Objednatele školení, a to v rozsahu specifikovaném v Příloze č. 12 Smlouvy.

Čl. 5 Práva a povinnosti Smluvních stran

1. V rámci realizace Díla má každá Smluvní strana zejména následující povinnosti:
- a) vzájemně spolupracovat a poskytovat druhé Smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků vyplývajících ze Smlouvy;
 - b) neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle Smlouvy;
 - c) poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle Smlouvy;
 - d) plnit své závazky vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním povinností vázaných k jednotlivým termínům a úhradě splatných jednotlivých peněžních závazků, porušením takové povinnosti je podstatným porušením Smlouvy;
 - e) provést akceptační procedury v souladu s Metodikou akceptace;
 - f) dodržovat své povinnosti vyplývající z Metodiky projektového řízení.
2. V souvislosti s realizací Díla má Objednatel zejména následující povinnosti:
- a) vyvinout takovou součinnost a poskytovat Zhotoviteli všechny informace, data a dokumentaci, které budou Zhotovitelem oprávněně požadovány k umožnění

- řádného plnění Smlouvy;
- b) v souladu se Smlouvou na základě žádosti Zhotovitele předem a v přiměřené lhůtě, pokud v tom Objednateli nebrání závažné skutečnosti, zajistit potřebné technicko-organizační podmínky pro řádné plnění Smlouvy;
 - c) na základě žádosti Zhotovitele předem a v rozsahu vzájemně Smluvními stranami odsouhlasené součinnosti, umožnit Zhotoviteli přístup do objektů, k zařízení, k programovému vybavení, databázím a informačnímu systému Objednatele v rozsahu nezbytném pro řádné plnění Smlouvy dle vzájemně schválených postupů, zajistit dostatečné pracovní prostředí pro pracovníky Zhotovitele nebo jeho subdodavatele podílející se na plnění Smlouvy v objektech Objednatele;
 - d) zajistit ve Smlouvě, v rámci termínů uvedených v Harmonogramu, uvedenou kapacitu pracovníků Objednatele s uvedenou kvalifikací, nebo takovou, která bude Objednatelem odsouhlasena na základě Zhotovitelem podané oprávněné žádosti k řádnému plnění Smlouvy;
 - e) v záruční době udržovat provozní prostředí v souladu s Dokumentací, dále dle Dokumentace monitorovat možné chyby nebo selhání funkčnosti a zabránit jejich vzniku a instalovat všechny opravy chyb a Aktualizované verze APV, které mu dodá Zhotovitel (ať sám nebo jeho prostřednictvím výrobce příslušného SW);
 - f) v záruční době zajišťovat dle Dokumentace provozní správu informačního systému, provozovat data a zálohovat data za účelem jejich obnovitelnosti;
 - g) v záruční době dodržovat dle Dokumentace postupy Zhotovitele pro předkládání servisních požadavků a pro hlášení Závad;
 - h) v záruční době dodržovat dle Dokumentace instrukce Zhotovitele pro údržbu prováděnou Objednatelem;
 - i) v rámci realizace Díla informovat Zhotovitele o relevantních výstupech z projektu „Vytvoření bezpečných a spolehlivých provozních podmínek a předpokladů pro řádnou funkci Informačního systému základních registrů“;
 - j) v rozsahu odsouhlasené součinnosti a dle harmonogramu nebo na základě žádosti Zhotovitele předem, v přiměřené lhůtě, pokud v tom Objednateli nebrání závažné skutečnosti, dále zajistit spolupráci se zástupci dohledů a service desku od dílčích projektů jednotlivých základních registrů pro získání potřebných vstupů, které Zhotovitel řádně odůvodní pro řádné dokončení Díla.
3. V souvislosti s realizací Díla má Zhotovitel zejména následující povinnosti:
- a) postupovat při plnění Smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu Smlouvy;
 - b) poskytovat Služby v souladu se Smlouvou a příslušnými obecnými standardy v odvětví a relevantními technickými normami;
 - c) zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací pro poskytování Služeb;
 - d) zajistit, že Dílo a všechny jeho části budou po celou dobu účinnosti Smlouvy zejména v souladu s následujícími právními předpisy:
 - i) zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů,
 - ii) zákonem č. 111/2009 o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů,
 - iii) zákonem č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy,
 - iv) zákonem č. 412/2005 Sb. o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti.
 - e) dodržovat bezpečnostní předpisy Objednatele, s nimiž byl seznámen;
 - f) poskytovat bezplatný záruční servis na Objednatelem reklamované Závady po dobu trvání záruční doby (včetně poskytnutí podpory Objednateli i při řešení problémů souvisejících s chybnou funkcionalitou APV). I vady vzniklé neodbornou obsluhou nebo nevhodným užíváním odstraní Zhotovitel bez zbytečného odkladu na náklady Objednatele (tím není dotčen čl. IV odst. 9 Smlouvy);
 - g) poskytnout jako součást dodávky a v souladu se Smlouvou příslušná kompletní

- instalační média ke všem částem Díla;
- h) poskytovat Objednateli Podporu dle Smlouvy e-mailem a faxem v českém jazyce.
4. Zhotovitel se zavazuje v rámci poskytnuté záruky a poimplementační podpory (viz čl. 9 Smlouvy) a za podmínek tam stanovených poskytovat Objednateli Služby a APV v množství, dostupnosti, jakosti a provedení, jež určuje Smlouva, na podkladě konkrétních SLA, přičemž specifikace Služeb formou SLA je uvedena v Příloze č. 1 Smlouvy.
5. Za prodlení Objednatele s plněním smluvních povinností nebo s poskytováním dohodnuté součinnosti, které brání Zhotoviteli v řádném plnění Smlouvy nebo toto plnění ztěžuje podstatným způsobem, se považuje situace, kdy Objednatel bude v prodlení s poskytnutím potřebné součinnosti (nebo plněním povinností) nejméně po dobu pěti (5) pracovních dnů a nezjedná nápravu ani v přiměřené dodatečné lhůtě stanovené v následném písemném oznámení (výzvě) Zhotovitele, jež musí obsahovat specifikaci povinností (požadované součinnosti), s jejímž splněním je Objednatel v prodlení, s příslušným odkazem na smluvní ujednání či konkrétní písemně odsouhlasenou součinnost, z níž taková povinnost Objednatele vyplývá. Dodatečná Zhotovitelem stanovená lhůta ke splnění příslušné smluvní povinnosti (poskytnutí součinnosti) Objednatele nesmí být kratší než pět (5) pracovních dnů. V případě marného uplynutí Zhotovitelem takto dodatečně stanovené lhůty (tj. v případě neposkytnutí Objednatelům Zhotoviteli požadované součinnosti, resp. nesplnění příslušné povinnosti) se o další dobu trvání prodlení Objednatele s poskytnutím požadované součinnosti (splnění smluvní povinnosti) Zhotoviteli adekvátně (ve stejném časovém rozsahu) prodlužuje sjednaná doba plnění (termíny plnění dle Smlouvy se prodlužují o další dobu trvání takového prodlení Objednatele), za podmínky neposkytnutí takové součinnosti (resp. nesplnění příslušné povinnosti), v jejímž důsledku nebylo příslušné související plnění Zhotovitele proveditelné.
6. Zhotovitel je poté, co Objednatel schválí Zhotovitelem předložené NDA, uzavřené mezi Zhotovitelem a jeho subdodavatelem (případně po předložení seznamů a identifikace pracovníků apod.), oprávněn pověřit provedením Díla nebo jeho části subdodavatele specifikovaného v Nabídce nebo navrženého Zhotovitelem *ad hoc*, po písemném odsouhlasení subdodavatele Objednatel. Zhotovitel má vůči Objednateli odpovědnost, jako by jakékoliv činnosti subdodavatele prováděl (poskytoval) sám, a to včetně sjednaných sankcí, náhrady škody a porušení mlčenlivosti dle Smlouvy.
7. Každé předání a akceptace Díla nebo části Díla bude provedeno v souladu s Metodikou projektového řízení a Metodikou akceptace.
8. Je-li součástí ze strany Zhotovitele dodávaného Díla nebo jeho části autorské dílo podléhající ochraně duševního vlastnictví (software, databáze, datový model software, uživatelské rozhraní, loga, autorsky chráněné symboly apod. - dále jen jako „Autorské dílo“), odpovídá Zhotovitel v plném rozsahu za to, že toto plnění (Autorské dílo) a jeho použití je bez právních vad nebo práv třetích osob. Předáním Autorského díla uděluje Zhotovitel Objednateli nevýhradní licenci dle AutZ (nebo jiného právního předpisu) spočívající v oprávnění Objednatele Autorské dílo užít bez jakéhokoliv časového nebo místního omezení, a to jako součást Díla a k účelu Smlouvou sledovanému. Objednatel je oprávněn Autorské dílo zejména upravovat, rozšiřovat, jakož i udělit sublicenci stejného rozsahu jakékoliv třetí osobě (dále jen jako „Oprávnění“). Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněným nositelem práv k Autorským dílům, které jsou součástí Díla, nebo že je oprávněn zajistit poskytnutí Oprávnění k takovým Autorským dílům v uvedeném rozsahu ve prospěch Objednatele. Objednatel je oprávněn převést Oprávnění na třetí osobu. Objednatel není oprávněn Autorská díla šířit za komerčním účelem. V případě použití Autorských děl třetích osob, která jsou samostatně identifikována v rámci realizace Díla, se jejich užití bez ohledu na předcházející ustanovení tohoto odstavce řídí licenčními podmínkami jejich dodavatele; uvedené platí i pro produkt Zhotovitele „IMOSPIS.rCA - integrační

- modul spisové služby - verze pro CA".
9. Zhotovitel poskytne licence softwarových nástrojů „Správa majetku, Dohled smluvních ujednání (IMOSPIS.rCA), Dohledový systém část II.“ Objednateli formou pronájmu na omezenou dobu 30 měsíců od 10. 10. 2012 do 30. 3. 2015. V období od 10. 10. 2012 do 31. 12. 2013 má Objednatel právo na převod licencí do majetku Objednatele. Celková cena Licencí ve vlastnictví, tedy licence s podporou do 30. 3. 2015 činí 7 900 163,- Kč bez DPH (9 480 195,60 Kč s DPH) a je součástí celkové ceny uvedené v čl. 7 odst. 1. K datu převodu licence do vlastnictví je Objednatel povinen uhradit jednorázově rozdíl mezi celkovou cenou Licencí ve vlastnictví a již uhrazenými měsíčními splátkami za pronájem. Ustanovení čl. 5 odst. 8 tímto nejsou dotčena.

Čl. 6 Doba a místo plnění

1. Zhotovitel je povinen jednotlivé části Díla dodat a implementovat dle jednotlivých etap, jak jsou definovány v Příloze č. 3 Smlouvy – Harmonogram.
2. Místem plnění Smlouvy je sídlo Objednatele na adrese: Správa základních registrů, Na Vápence 14, 130 00 Praha 3.

Čl. 7 Cena

1. Celková cena za Dílo činí: 33.879.277,- Kč bez DPH (slovy: třicet tři milionů osm set sedmdesát devět tisíc dvě stě sedmdesát sedm korun českých). DPH ve výši 20% činí 6.775.855,- Kč (slovy: šest milionů sedm set sedmdesát pět tisíc osm set padesát pět korun českých).

Celková cena za Dílo včetně DPH činí: 40.655.132,40 Kč (slovy: čtyřicet milionů šest set padesát pět tisíc sto třicet dvě koruny, čtyřicet haléřů českých).

Cena Díla je konečná a uvedená včetně všech souvisejících činností Zhotovitele. V ceně Díla jsou zahrnuty veškeré náklady nezbytné k plnění Veřejné zakázky. Detailní přehled cen částí Díla je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy – Platební kalendář.

2. Cena Díla je stanovena jako nejvýše přípustná a zahrnuje veškeré náklady Zhotovitele včetně dopravy a práce odborných pracovníků. Překročení ceny není přípustné s výjimkou změny sazby DPH mající vliv na cenu Díla.
3. Cena bude fakturována včetně DPH. Zhotovitel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v okamžiku fakturace vždy v souladu s platnými právními předpisy.

Čl. 8 Platební a fakturační podmínky

1. Cena je splatná na základě daňových dokladů (faktur) vystavených Zhotovitelem. Zhotovitel je povinen po vzniku práva fakturovat vystavit a Objednateli předat fakturu ve 2 (slovy: dvou) vyhotoveních s rozepsáním jednotlivých položek v souladu s Přílohou č. 4 Smlouvy.
2. Zhotovitel se zavazuje vystavit příslušnou fakturu vždy po dosažení (z hlediska poskytnutého plnění) příslušného fakturačního milníku ve smyslu Přílohy č. 3 Smlouvy za předpokladu, že příslušná část plnění Předmětu smlouvy (představující, resp. naplňující příslušný fakturační milník) bude Objednatelem akceptována (v souladu s Metodikou akceptace). Zhotovitel se zavazuje vystavit příslušnou fakturu za plnění odpovídající příslušnému realizovanému fakturačnímu milníku vždy bez zbytečného odkladu a prokazatelně doručit daňový doklad (fakturu) na adresu sídla Objednatele do 5 (slovy: pěti) dnů ode dne vystavení faktury. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je vždy datum akceptace příslušného plnění Objednatelem ve

smyslu specifikace jednotlivých fakturačních milníků uvedených v Příloze č. 4 Smlouvy.

3. Jednotlivé faktury musí obsahovat číslo Smlouvy Zhotovitele i Objednatele, číslo účtu Zhotovitele, na nějž má být platba poukázána, a všechny údaje uvedené v § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a v § 13a ObchZ. Podmínkou fakturace Služeb je akceptace Služeb dle Metodiky akceptace ze strany Objednatele. Nedílnou součástí faktury je Akceptační protokol podepsaný Oprávněnými osobami Zhotovitele a Objednatele.
4. Fakturované částky jsou splatné do 30 (slovy: třiceti) kalendářních dnů po prokazatelném doručení příslušné faktury Objednateli na adresu sídla Objednatele.
5. Objednatel je oprávněn do 10 (slovy: deseti) dnů ode dne prokazatelného doručení faktury vrátit Zhotoviteli fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, není vystavena v souladu se Smlouvou nebo obsahuje jiné cenové údaje, než dohodnuté ve Smlouvě, k opravě nebo doplnění, aniž tím bude Objednatel v prodlení se zaplacením fakturované částky. Objednatel musí uvést důvod vrácení. Doba splatnosti fakturované částky dle nové (opravené) faktury začíná znovu běžet ode dne doručení faktury Objednateli.
6. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání fakturované částky z účtu Objednatele a její zaslání ve prospěch účtu Zhotovitele.

Čl. 9 Záruka a poimplementační podpora

1. Na dodané HW produkty tvořící součást Díla poskytuje Zhotovitel Objednateli záruku a Podporu po dobu 4 let ode dne akceptace celého Díla Objednatel, a to v rozsahu a za podmínek dle přílohy č. 1 Smlouvy. Záruka se vztahuje i na bezplatné náhrady a výměny vadných komponent HW po dobu záruky.
2. Zhotovitel dále poskytuje Objednateli na ostatní předané plnění (Aktualizované verze APV a Služby) záruku výrobce příslušného APV a Podporu v rozsahu dle přílohy č. 1 Smlouvy, a to po dobu 24 měsíců od data akceptace celého Díla Objednatel.
3. Zhotovitel dále poskytuje Objednateli bezplatnou poimplementační podporu, a to po dobu 1,5 (jeden a půl) měsíce ode dne akceptace celého Díla Objednatel. Rozsah poimplementační podpory je specifikován v Příloze č. 1 Smlouvy.
4. Po skončení poimplementační podpory poskytuje Zhotovitel Objednateli záruku Zhotovitele na Aktualizované verze APV a Služby v délce 24 měsíců od akceptace Díla Objednatel. Rozsah záruky je specifikován v Příloze č. 1 Smlouvy.
5. V rámci poskytované záruky nebo poimplementační podpory není Zhotovitel povinen plnit povinnosti vyplývající pro něj z ustanovení Smlouvy u vad, které vznikly v přímé souvislosti s tím, že Objednatel po akceptaci Díla nezajistil aktualizaci APV.
6. Záruka ani poimplementační podpora Zhotovitele se nevztahuje na případy uvedené v čl. 4, odst. 8 Smlouvy.
7. Zhotovitel prohlašuje, že dokumenty a soubory dat, které na základě Smlouvy předal nebo předá Objednateli, jsou autorizovanými kopiemi originálů příslušných dokumentů a souborů dat Zhotovitele a že k nim má práva na jejich šíření, instalaci, konfiguraci a správu.
8. Reklamace (resp. uplatnění záruky) budou Kontaktními osobami Objednatele hlášeny Zhotoviteli Komunikačními prostředky, případně i na emailovou adresu sjednanou v rámci Analýzy. Objednatel současně s oznámením Závady zašle následující podklady:
 - a) popis postupu, který vedl k Závadě (uvést v čem se projevují vady včetně důkazů) včetně označení úrovně vady ve smyslu Přílohy č. 1 Smlouvy, kdy jinak posouzené zařazení úrovně vady nemá vliv na řádnost uplatněné reklamace,
 - b) vytištěné chybové výpisy.

Čl. 10 Sankční ustanovení

1. V případě prodlení Objednatele se zaplacením ceny dle Smlouvy nebo její části je Objednatel povinen zaplatit Zhotoviteli úrok z prodlení stanovený právními předpisy.
2. V případě prodlení Objednatele s placením jakékoliv částky splatné dle Smlouvy o více než 21 (slovy: dvacet jedna) dnů je Zhotovitel oprávněn, bez ohledu na další nároky, přerušit plnění dle Smlouvy (úplně nebo částečně), dokud nebude taková částka zaplacená, aniž by neposkytování plnění z tohoto důvodu bylo považováno za prodlení Zhotovitele, s tím však, že na tuto možnost Objednatele písemně po nastalém prodlení Objednatele upozorní nejméně 5 (slovy: pět) dní před tím, než plnění přeruší. V případě přerušení plnění dle tohoto odstavce Smlouvy je Objednatel povinen Zhotoviteli uhradit případnou škodu, která z tohoto důvodu Zhotoviteli vznikne (zejména dodatečné náklady vynaložené Zhotovitelem), a termíny plnění dle Smlouvy se prodlužují o dobu přerušení plnění a o další dohodnutou přiměřenou dobu potřebnou k znovuoobnovení plnění.
3. V případě prodlení Zhotovitele s plněním své povinnosti ke dni stanovenému dle Smlouvy nebo dohodnutého Smluvními stranami je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli za každý případ takového prodlení Zhotovitele smluvní pokutu ve výši 10.000,-- Kč (slovy: deset tisíc korun českých), za každý kalendářní den prodlení prvních deseti pracovních dní prodlení. V případě prodlení Zhotovitele s plněním své povinnosti ke dni stanovenému dle Smlouvy nebo dohodnutého Smluvními stranami po dobu delší než 10 pracovních dnů je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli za každý případ takového prodlení z důvodů na straně Zhotovitele smluvní pokutu ve výši 20.000,-- Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých), a to za každý další (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 10 pracovních dnů) započatý kalendářní den prodlení, maximálně však do výše 30% z celkové ceny Díla.
4. V případě nedostupnosti jakéhokoliv z informačních systémů Základních registrů do doby skončení záručního období Zhotovitele z důvodu na straně Zhotovitele, je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli za každou započatou hodinu nedostupnosti smluvní pokutu ve výši 10.000,-- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý nedostupný informační systém Základních registrů. V případě nedostupnosti ISZR, který je propojovacím informačním systémem informačních systémů Základních registrů, do doby skončení záručního období Zhotovitele z důvodu na straně Zhotovitele, je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli za každou započatou hodinu nedostupnosti smluvní pokutu ve výši 60.000,-- Kč (šedesát tisíc korun českých) za každou hodinu nedostupnosti ISZR.
5. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti podle čl. 15 Smlouvy Zhotovitelem má Objednatel právo na úhradu smluvní pokuty ve výši 500.000,-- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých), a to za každý takový případ porušení povinnosti mlčenlivosti.
6. V případě prodlení Zhotovitele s termíny Podpory nebo Záruky dle přílohy č. 1 Smlouvy je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli za každý případ takového zaviněného prodlení z důvodů na straně Zhotovitele smluvní pokutu ve výši 10.000,-- Kč (slovy: 10 tisíc korun českých), a to za každou započatou hodinu prodlení.

Čl. 11 Náhrada škody

1. Smluvní strany mají odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhou Smluvní stranou.
3. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními obchodního zákoníku. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo poškozené Smluvní strany na náhradu škody.

4. Náhrada škody se platí v české měně.
5. Zhotovitel není povinen nahradit škodu způsobenou ztrátou nebo zničením dat Objednatele, pokud k ní došlo neplněním závazků Objednatele dle Smlouvy nebo z dalších Objednatelem zaviněných důvodů.

Čl. 12 Řešení sporů

1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání Smluvních stran.
2. V případě soudního řešení sporů mezi Smluvními stranami budou tyto řešeny před věcně a místně příslušným soudem dle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění.

Čl. 13 Okolnosti vylučující odpovědnost

1. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost.
2. Smluvní strany se dohodly, že pro účely Smlouvy se za okolnost vylučující odpovědnost považuje překážka, která nastala nezávisle na vůli povinné Smluvní strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná Smluvní strana tuto překážku nebo její následky ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze spravedlivě v dané situaci požadovat, odvrátila nebo překonala, a dále, že by překážku v době jejího vzniku předvíдалa. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná Smluvní strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky okolnosti vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.
3. Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující odpovědnost, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou Smluvní stranu. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

Čl. 14 Komunikace mezi Smluvními stranami

1. Smluvní strany spolu budou komunikovat Komunikačními prostředky, zejména email, ISDS, Help Desk, písemně papírově i digitálně.
2. Jména Oprávněných osob, Kontaktních osob a další kontaktní informace jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny prostřednictvím Oprávněných osob jimi jmenované Kontaktní osoby změnit, přičemž změna je účinná doručením písemného oznámení o takové druhé Smluvní straně.
3. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé Smluvní straně doručena buď osobně, nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na její adresu uvedenou na titulní stránce Smlouvy, není-li Smlouvou stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak, případně doručením do datové schránky.
4. Oznámením v písemné podobě se rozumí doručení oznámení druhé Smluvní straně buď v papírové formě nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument ve formátu *.doc, *.rtf nebo *.pdf na Přenosovém médiu.
5. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do 3 (slovy: tří) dnů.

Čl. 15 Ochrana informací

1. Žádná Smluvní strana není jakékoliv informace, které získala od druhé Smluvní strany v souvislosti s realizací Díla, poskytnout třetím osobám bez výslovného souhlasu druhé Smluvní strany. Povinnost Objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a ZVZ, není ustanovením předchozí věty dotčena.
2. Zhotovitel se zavazuje dodržovat zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a zabezpečit splnění všech povinností z tohoto zákona vyplývajících; je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti Smlouvy.
3. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:
 - a) Smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama Smluvní strana,
 - b) Smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před zpřístupněním druhou Smluvní stranou, a že ji nenabyla protiprávně,
 - c) Smluvní strana obdržel od druhé Smluvní strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci,
 - d) je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu
 - e) jde o plnění získané Objednatelem dle Smlouvy (jako Dokumentace apod.).
4. Za chráněné informace dle tohoto článku se považují rovněž veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, bezpečnostní, technické či ekonomické povahy včetně software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů související s činností Smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a vztahuje se na ně dle vůle příslušné Smluvní strany povinnost mlčenlivosti.
5. Smluvní strany se zavazují nakládat s chráněnými informacemi dle tohoto článku jako s obchodním tajemstvím a učinit veškerá organizační technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
6. Povinnost mlčenlivosti o chráněných informacích dle tohoto článku trvá i po ukončení účinnosti Smlouvy.
7. Zhotovitel je povinen zajistit plnění podmínek zajištění ochrany informací podle tohoto článku i ze strany jeho subdodavatelů.

Čl. 16 Platnost a ukončení platnosti Smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
2. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
3. Smlouvu lze ukončit písemným odstoupením Smluvní strany od Smlouvy doručeným druhé Smluvní straně z důvodu podstatného porušení smluvních povinností.
4. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací, řešení sporů, zajištění pohledávky kterékoliv ze Smluvních stran, náhrady škody a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení od Smlouvy (zejména jde o povinnost poskytnout peněžitá plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení od Smlouvy). V případě odstoupení ze strany Objednatele je tento oprávněn určit, zda si již akceptovaná plnění ponechá nebo budou vrácena Zhotoviteli a vzájemně vypořádána.
5. Smlouva zaniká rovněž uplynutím výpovědní lhůty, která činí 1 (slovy: jeden) měsíc. Výpovědní lhůta začíná běžet první den měsíce následujícího po doručení výpovědi Zhotoviteli. Smlouvu je oprávněn vypovědět pouze Objednatel, a to pouze v případech, kdy dojde k takové legislativní změně nebo rozhodnutí nadřízeného

orgánu Objednatele, v jehož důsledku bude muset být pozastavena z jakéhokoliv důvodu realizace Díla.

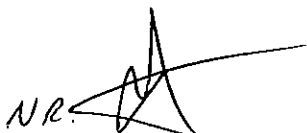
6. V případě výpovědi Smlouvy Objednatelem je Objednatel povinen uhradit Zhotoviteli cenu veškerého plnění poskytnutého do té doby Zhotovitelem a akceptovaného Objednatelem v souladu se Smlouvou. Objednatel je oprávněn určit, zda si dosud neakceptovaná plnění ponechá nebo budou vrácena Zhotoviteli a vzájemně vypořádána přiměřeně dle ustanovení čl. 7 Smlouvy a Přílohy č. 4 Smlouvy v závislosti na míře dokončení určité části Díla.

Čl. 17 Ostatní ujednání

1. Vztahy vznikající ze Smlouvy a v ní výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními ObchZ a AutZ.
2. Smlouvu lze doplnit a měnit v souladu se ZVZ, a to pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky podepsanými Smluvními stranami.
3. Smlouva je vyhotovena ve 4 (slovy: čtyřech) stejnopisech s platností originálů, přičemž Objednatel obdrží 2 (slovy: dva) stejnopisy, Zhotovitel obdrží 2 (slovy: dva) stejnopisy. V případě pochybností o autentičnosti textu Smlouvy platí, že povinnosti Smluvní strany nesmí být menší a právo nesmí být větší, než je ve vyhotovení Smlouvy, které má v držení druhá Smluvní strana.
4. Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, všechny písemnosti podle Smlouvy se pořizují ve 2 (slovy: dvou) stejnopisech, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom stejnopisu.
5. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
 - a) Příloha č. 1: Servisní zabezpečení (Podpora)
 - b) Příloha č. 2: Kontaktní osoby
 - c) Příloha č. 3: Harmonogram
 - d) Příloha č. 4: Platební kalendář
 - e) Příloha č. 5: Vzory protokolů
 - f) Příloha č. 6: Zadávací dokumentace
 - g) Příloha č. 7: Nabídka
 - h) Příloha č. 8: Rozdílový dokument
 - i) Příloha č. 9: Metodika projektového řízení
 - j) Příloha č. 10: Metodika akceptace
 - k) Příloha č. 11: Metodika Analýzy
 - l) Příloha č. 12: Rozpis školení

v Praze dne 18. 10. 2012

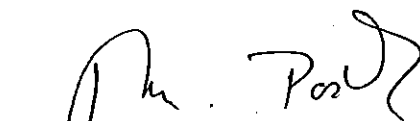
Zhotovitel



GORDIC spol. s r.o.
Ing. Jaromír Řezáč, jednatel

v Praze dne 18. 10. 2012

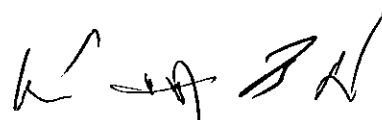
Objednatel



Správa základních registrů
Ing. Michal Vondráček, ředitel







Příloha č. 1

Servisní zabezpečení (Podpora)

Podpora IS SZP

Podporou IS ZP je myšleno následující:

- Podpora software výrobce nástroje/nástrojů Ad a) po dobu trvání záruky (24 měsíců od akceptace Díla)
 - a. Přístup do znalostní báze daného výrobce
 - b. Přístup k opravám a hotfixům nabízených řešení
 - c. Přístup k novým verzím nabízených produktů (minoritním i majoritním vydáním)
 - d. Třetí úroveň podpory výrobce s definovanými dobami odezev dle priority:

Priorita - Severity Level	Doba odezvy
1	2 pracovní hodiny
2	4 pracovní hodiny
3	Následující pracovní den
4	Následující pracovní den

- Podpora dodaného HW (6x virtualizační server, 1x diskové pole, 2x Fibre channel switch, 2x LAN Switch) v rozsahu:

7x24 (24 hodin po 7 dní v týdnu), čas pro odstranění závady (fix time) – 4 hodiny

- Poimplementační podpora **Zhotovitele** (trvající 1,5 měsíce po akceptaci Díla) zahrnující:
 - a. Služby experta v oblasti integrací systémů (3 člověkodny)
 - b. Služby experta v oblasti dohledových nástrojů ICT (3 člověkodny)
 - c. Služby experta v oblasti vývoje SW (3 člověkodny),
a to v rozsahu:

Priorita - Severity Level	Doba odezvy	Doba odstranění
1	2 pracovní hodiny	6 pracovních hodin
2	4 pracovní hodiny	Do konce pracovní doby

		následujícího dne od nahlášení
3	Následující pracovní den	1 kalendářní měsíc
4	Následující pracovní den	není stanovena

Mimo Pracovní dobu lhůty pro poskytnutí podpory (odezvy či odstranění) ze strany Zhotovitele dle Smlouvy a této přílohy neběží, vyjma Vady s prioritou 1, kdy lhůta běží i mimo Pracovní dobu.

Nahlášení bude prováděno elektronicky formou e-mailu. Toto nahlášení je možné provést i telefonicky. V záruční době bude dodavatelem poskytována bezplatná servisní linka pro nahlášení servisního zásahu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.

Vada s prioritou 1: za vadu s prioritou 1 se rozumí vada, která způsobuje tak závažné problémy, že APV vůbec nefunguje (např. nelze jej spustit)

Vada s prioritou 2: za vadu s prioritou 2 se rozumí vada, kdy funkce APV jsou natolik narušeny, že dochází k významnému zpomalení jeho výkonu, neodpovídají funkcím výslovně sjednaným nebo obvyklým či dochází ke ztrátám dat při převodu do databáze SQL

Vada s prioritou 3 – za vadu s prioritou 3 se rozumí vada, která způsobí, že funkce APV jsou dostupné s náhodným omezením v rozsahu, který umožňuje APV být s omezením využívat (např. projeví se pouze občas).

Vada s prioritou 4 - za vadu s prioritou 4 se rozumí vada způsobena drobnými konstrukčními nedostatky nebo nepodstatné povahy, způsobující například nekomfortní ovládání APV uživatelem Běžný provoz touto vadou není narušen.

- **Záruka Zhotovitele na Aktualizované verze APV a Služby činí 24 měsíců od akceptace Díla Objednatelem.** Záruka nezahrnuje zjišťování příčin vad Díla, průběžný monitoring stavu Díla, identifikaci možných zlepšení funkčnosti Díla ani jeho pravidelnou a běžnou údržbu a podporu. V případě nahlášení Objednatelem Zhotoviteli vady Díla (reklamacie) je Zhotovitel povinen reklamaci vyřídit a
 - a) vadu s prioritou 1 Objednatel odstraní ve lhůtě maximálně do 48 hodin.
 - b) vadu s prioritou 2 Objednatel odstraní ve lhůtě maximálně do čtyř (4) dnů.
 - c) vadu s prioritou 3 Objednatel odstraní ve lhůtě maximálně do deseti (10) dnů.
 - d) vadu s prioritou 4 Objednatel odstraní ve lhůtě maximálně do dvaceti (20) dnů.

Příloha č. 2

Kontaktní osoby

1. Oprávněná osoba Objednatele

	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
1.1.	Ing. Libor Geyer	Vedoucí projektu	725102825	libor.geyer@szrcr.cz

2. Kontaktní osoby Objednatele

	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
2.1.	Jiří Havel	Service Desk	734853545	jiri.havel@szrcr.cz
2.2.	Jakub Nezveda	Správa majetku, Service Desk Admin, Spisová služba	734853531	Jakub.nezveda@szrcr.cz
2.3.	Josef Knotek	Architekt, Dohledy	731527590	Josef.knotek@szrcr.cz
2.4.	Ota Záhora	Bezpečnost	777957934	ota.zahora@szrcr.cz

3. Oprávněná osoba Zhotovitele

	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
3.1.	Ing. Jakub Fiala	Vedoucí projektu	724 509 032	Jakub_fiala@gordic.cz

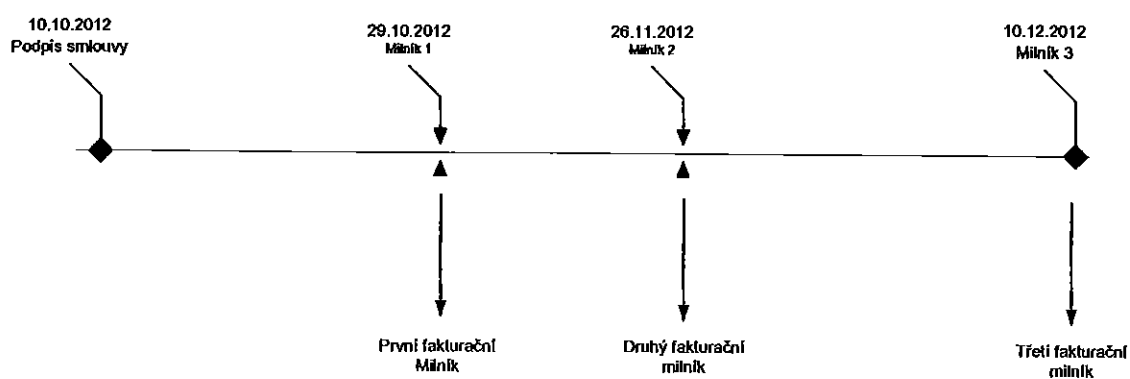
4. Kontaktní osoby Zhotovitele

	titul, jméno, příjmení	Funkce	telefon	e-mail
4.1.	Ing. Jaromír Šlesinger	Architekt	731191811	Jaromir.slesinger@ca-cee.cz
4.2.	Pavel Kuta	Dohledy	602306104	Pavel.kuta@iteg.cz
4.3.	Roman Tuchyňa	Dohledy	+421918654522	Roman.tuchyna@ca-cee.cz
4.4.	Vladimír Váňa	Service Desk, Dohledy		Vladimír.vana@autocont.cz
4.5.	Jakub Koláčný	Service Desk		Jakub.kolacny@ca-cee.cz
4.6.	Petr Cahyna	Bezpečnost		Petr.cahyna@iteg.cz
4.7.	Ing. Jan Pokorný	Spisová služba		Jan_pokorny@gordic.cz
4.8.	Bc. Tomáš Dobrovolný	Správa Majetku		Tomas.dobrovolny@gordic.cz

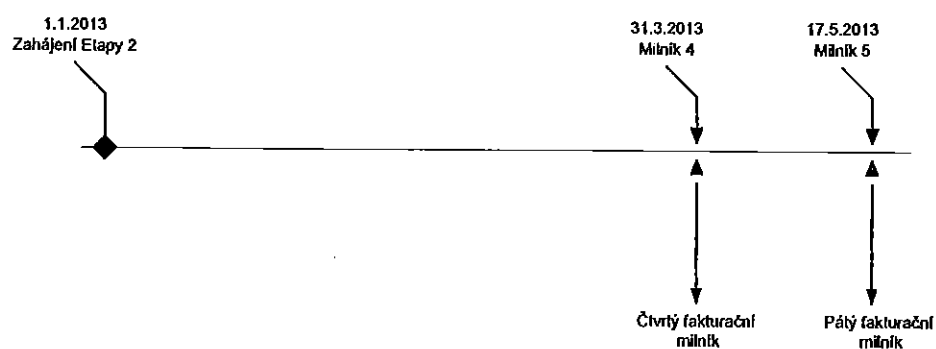
Příloha č. 3

Harmonogram

Etapa 1



Etapa 2



Příloha č. 4 - Platební kalendář

	datum zdanitelného plnění	částka bez DPH	částka s DPH 20%
Milník 1 – Dodání a implementace SW nástrojů	29. 10. 2012	13 427 744,0 Kč	16 113 292,8 Kč
Milník 2 – Etapa 1, fáze 1	26. 11. 2012	4 007 492,0 Kč	4 808 990,4 Kč
Milník 3 – Etapa 1, fáze 2	10. 12. 2012	3 585 939,0 Kč	4 303 126,8 Kč
Milník 4 – Etapa 2	31. 3. 2013	3 561 139,0 Kč	4 273 366,8 Kč
Milník 5 – Poimplementační podpora	17. 5. 2013	1 396 800,0 Kč	1 676 160,0 Kč
Pronájem SW nástrojů	10. 10. 2012 – 30. 3. 2015	7 900 163,0 Kč	9 480 195,6 Kč
Celkem		33 879 277,00 Kč	40 655 132,40 Kč

Milník 1							
	Poč.	Cena za pořízení bez DPH v Kč	Cena za pořízení s DPH v Kč	Dvouletá podpora bez DPH v Kč	Dvouletá podpora s DPH v Kč	Celková Cena bez DPH v Kč	Celková Cena s DPH v Kč
Dodávka výpočetního prostředí pro implementaci - INV							
Virtualizační server	6					1 388 925	1 666 710,00
Server pro GW	1					92 689	111 226,80
Diskové pole	1					800 968	961 161,60
FibreChannel Switch	2					246 710	296 052,00
LAN Switch	2					58 972	70 766,40
Licence VMware vSphere v5	1					319 550	383 460,00
HW podpora (maintenance 48 měsíců) - PRV	1					682 428	818 913,60
Instalace výpočetního prostředí pro implementaci - INV							
Instalační práce - Virtualizační server	6					100 660	120 792,00
Instalační práce - Server pro GW	1					19 641	23 569,20
Instalační práce - Diskové pole	1					41 737	50 084,40
Instalační práce - FibreChannel Switch	2					12 276	14 731,20
Instalační práce - LAN Switch	2					9 820	11 784,00
Instalační práce - Licence VMware vSphere v5	1					61 378	73 653,60
Dodávka a implementace softwarových nástrojů - INV							
Service Desk	30	2 161 714	2 594 057	864 686	1 037 623,00	3 026 400	3 631 680,00
Dohledový Systém – část I.	8	2 547 257	3 056 709	1 018 903	1 222 683,00	3 566 160	4 279 392,00
Zabezpečení IS	30	1 560 000	1 872 000	624 000	748 800,00	2 184 000	2 620 800,00
Správa majetku - PRV	2500	1 357 260*	1 628 712*	542 904*	651 485*	1 900 164*	2 280 197,8*
Dohled smluvních ujednání (IMOSPIS.rCA) - PRV	200	2 210 153*	2 652 184*	884 061*	1 060 874*	3 094 214*	3 713 058,0*
Dohledový systém část II. - PRV	7	2 075 561*	2 490 673*	830 224*	996 269*	2 905 785*	3 486 943,2*
Podpora - PRV							

Podpora dodaného HW (48měsíců, 7x24, fix time 4 hod.)	1				815 430	978 516,00
Celkem k fakturaci v rámci prvního milníku					13 427 744	16 113 292,80

*) Dodávka a implementace softwarových nástrojů (Správa majetku, Dohled smluvních ujednání (IMOSPIS.rCA), Dohledový systém část II.) bude hrazena formou pronájmu a to na omezenou dobu 30 měsíců od 10. 10. 2012 do 30. 3. 2015. Po toto období je pronájem hrazen měsíčními splátkami ve výši 263 338,78 Kč bez DPH (316 007,52 Kč s DPH).

Milník 2 - PRV			
	Počet	Celková Cena bez DPH v Kč	Celková Cena s DPH v Kč
Vytvoření metodiky řízení provozu a rozvoj	1	440 703	528 843,60
Analýza pilotního provozu dle vytvořené metodiky řízení provozu a rozvoje pro Etapu 1, Fáze 1	1	491 250	589 500,00
Implementace metodiky řízení provozu a rozvoje pro Etapu 1, fáze 1			
Pro Service Desk - 1. část (Incident Management, Request management, Reporting v rozsahu IM a RM)	1	1 076 439	1 291 726,80
Pro APV Dohledový Systém - 1. část (S Integrací na ISZR)	1	1 045 683	1 254 819,60
Pro APV Zabezpečení IS - 1.část (vyhodnocování pravidel)	1	645 863	775 035,60
Aktualizace Dokumentace pro Etapu 1, Fáze 1			
Pro Service Desk - 1. část (Incident Management, Request management, Reporting v rozsahu IM a RM)	1	61 511	73 813,20
Pro Dohledový Systém - 1. část (Integrace na ISZR)	1	61 511	73 813,20
Pro Zabezpečení IS - 1.část (vyhodnocování pravidel)	1	30 755	36 906,00
Školení metodiky řízení provozu a rozvoje pro Etapu 1, Fáze 1			
Pro Service Desk - 1. část (Incident Management, Request management, Reporting v rozsahu IM a RM)	1	61 511	73 813,20
Pro Dohledový Systém - 1. část (Integrace na ISZR)	1	61 511	73 813,20
Pro Zabezpečení IS - 1.část (vyhodnocování pravidel)	1	30 755	36 906,00
Celkem k fakturaci v rámci druhého milníku		4 007 492	4 808 990,40

Milník 3 - PRV			
	Počet	Celková Cena bez DPH v Kč	Celková Cena s DPH v Kč
Analýza pilotního provozu dle vytvořené metodiky řízení provozu a rozvoje pro Etapu 1, Fáze 1	1	491 250	589 500,00
Implementace metodiky řízení provozu a rozvoje pro Etapu 1, fáze 2			
Pro Service Desk - 2. část (Change mgmt , Problem a Znalostní management, Reporting v rozsahu Change mgmt , Problem a Znalostní management)	1	1 021 247	1 225 496,40
Pro Dohledový Systém - 2. část (S Integrací na další systémy)	1	1 052 194	1 262 632,80
Pro Zabezpečení IS - 2. část (vynucování pravidel)	1	464 203	557 043,60
Aktualizace Dokumentace pro Etapu 1 Fáze 2			
Pro Service Desk - 2. část (Change mgmt , Problem a Znalostní management, Reporting v rozsahu Change mgmt , Problem a Znalostní management))	1	92 841	111 409,20
Pro Dohledový Systém - 2. část (S Integrací na další systémy)	1	77 367	92 840,40
Pro Zabezpečení IS - 2.část (vynucování pravidel)	1	46 420	55 704,00
Školení metodiky řízení provozu a rozvoje pro Etapu 1 Fáze 2			
Pro Service Desk - 2. část (Change mgmt , Problem a Znalostní management, Reporting v rozsahu Change mgmt , Problem a Znalostní management))	1	123 788	148 545,60
Pro Dohledový Systém - 2. část (S Integrací na další systémy)	1	123 788	148 545,60
Pro Zabezpečení IS - 1. část (vynucování pravidel)	1	92 841	111 409,20
Celkem k fakturaci v rámci třetího milníku		3 585 939	4 303 126,80

Milník 4 - PRV			
	Počet	Celková Cena bez DPH v Kč	Celková Cena s DPH v Kč
<i>Analýza pilotního provozu dle vytvořené metodiky řízení provozu a rozvoje pro Etapu 2</i>	1	327 860	393 432,00
Implementace metodiky řízení provozu a rozvoje pro Etapu 2			0,00
<i>Pro Správa majetku</i>	1	969 984	1 163 980,80
<i>Pro Dohled smluvních ujednání (IMOSPIS.rCA)</i>	1	969 984	1 163 980,80
<i>Pro Dohledový systém - 3.část (integrace na další systémy dle analýzy)</i>	1	808 320	969 984,00
Aktualizace Dokumentace pro Etapu 2			0,00
<i>Pro Správa majetku</i>	1	96 998	116 397,60
<i>Pro Dohled smluvních ujednání (IMOSPIS.rCA)</i>	1	96 998	116 397,60
<i>Pro Dohledový systém - 3.část (integrace na další systémy dle analýzy)</i>	1	32 333	38 799,60
Školení metodiky řízení provozu a rozvoje pro Etapu 2			0,00
<i>Pro Správa majetku</i>	1	96 998	116 397,60
<i>Pro Dohled smluvních ujednání (IMOSPIS.rCA)</i>	1	96 998	116 397,60
<i>Pro Dohledový systém - 3.část (integrace na další systémy dle analýzy)</i>	1	64 666	77 599,20
Celkem k fakturaci v rámci čtvrtého milníku		3 561 139	4 273 366,80

Milník 5 - PRV			
	Počet	Celková Cena bez DPH v Kč	Celková Cena s DPH v Kč
<i>Poimplementační podpora IS SZP</i>			
<i>1,5 měsíční poimplementační podpora</i>	1	1 396 800	1 676 160,00
Celkem k fakturaci v rámci pátého milníku		1 396 800	1 676 160,00

Příloha č. 5

Vzory protokolů

1.	Servisní protokol	_____	strana 2
2.	Akceptační protokol	_____	strana 7
3.	Dodací list	_____	strana 8

strana 1

Číslo Zhotovitele:

Servisní protokol na poskytnutí služby

Výtisk č. : 1
Počet listů : 8
Počet příloh : 3

Identifikace smlouvy:

Smlouva č.	:
PID	:
uzavřená dne	:

Smluvní strany:

Objednatel :	Zhotovitel :
	GORDIC® spol. s r.o. Erbenova 4, 586 01 Jihlava IČ: 47903783, DIČ: CZ47903783 zápis v OR C/9313 v Brně
	Realizace : Pobočka Praha Italská 35, 120 00 Praha 2
Vedoucí projektu :	Vedoucí projektu :

Služby jsou poskytovány na základě :

✓ Ustanovení smlouvy :	
✓ Objednávky č. :	ze dne :
✓ Požadavku č. :	ze dne : hod.

Specifikace služby:

Specifikace cíle, kterého má být poskytnutím služby dosaženo:

Plánované termíny poskytování služby:

Zahájení poskytování služby	
Ukončení poskytování služby	
Akceptace výsledků poskytování služby	

Předpokládaná cena za poskytnutí služby v Kč bez DPH

--	--

Schválení realizace a ceny služby:

Kontaktní osoba (titul, jméno, příjmení)	datum	podpis
za Objednatele :		
za Zhotovitele :		

7

strana 2

Termíny uskutečnění poskytování služby:

Zahájení poskytování služby	
Ukončení poskytování služby	

Celková cena za poskytnutí služby v Kč bez DPH

DPH	
Celková cena za poskytnutí služby v Kč včetně DPH	

Seznam příloh:

✓ Příloha č.1	: Detailní specifikace jednotlivých činností poskytnuté služby včetně případných cen a dílčích akceptací
✓ Příloha č.2	: Detailní specifikace předaného materiálu v rámci plnění služby včetně případných cen
✓ Příloha č.3	: Seznam akceptačních závad včetně způsobu a termínů jejich odstranění

Závěr akceptace:

✓ Služba akceptována bez závad .
✓ Při akceptaci zjištěny závady typu 1, uvedené v Příloze č.3 tohoto protokolu. Tyto závady nebrání akceptaci.
✓ Při akceptaci zjištěny závady typu 2, uvedené v Příloze č.3 tohoto protokolu. Tyto závady brání akceptaci.

Za zhotovitele protokol zpracoval:

ORJ, titul, jméno, příjmení	datum	podpis

Akceptace - schválení realizace služby:

Kontaktní osoba (titul, jméno, příjmení) za Zhotovitele (službu předal):	datum	podpis
za Objednatele (realizaci služby akceptoval):		

Doplňující údaje Zhotovitele:

Číslo zakázky	:
ORJ VP	:
spjatnost (dnů)	:
počet výtisků fa	:
číslo fa	:

47

Příloha č.1 Servisního protokolu - detailní specifikace jednotlivých činností poskytnuté služby

ID	Pol	PPol	Detailní popis	Datum	Pracovník ORJ Imeno	Hod. sazba	Počet hod.	Cena celkem bez DPH	Dílčí akceptace datum, jméno, podpis
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									

Cena celkem v Kč bez DPH	DPH	Cena celkem v Kč včetně DPH

Příloha č.2 Servisního protokolu - detailní specifikace předaného materiálu

ID	Pol.	PPol.	Detailní popis	Jednotka	Pracovník ORJ, jméno	Cena za jednotku	Počet jednotek	Cena celkem v Kč bez DPH	Materiál převzal: datum, jméno, podpis
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									

					Cena celkem v Kč bez DPH	DPH	Cena celkem v Kč včetně DPH

Příloha č.3 Servisního protokolu - seznam akceptačních závad

ID	Typ	Popis závady	Termín odstranění	Osoba zodpovědná za odstranění závady ORJ / Jmeno
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				



Výtisk č.:
Počet listů:
Počet příloh:

PROTOKOL o akceptaci

V rámci plnění **Smlouvy**
číslo
PID
uzavřené dne dd.mm.rrrr

Objednatel, který je zastoupen: titul jméno příjmení

akceptuje

Zhotovitelem, který je zastoupen: titul jméno příjmení

provedené služby
a

souhlasí

s jejich fakturací.

Přílohy:
příloha č.1:
příloha č.2:
...

V Praze, dne: _____

Zástupce **Zhotovitele**

Zástupce **Objednatele**

Evidenční číslo

PID 6T10457

PIB dodaciho listu

Typ	Objednávka / zařídění	IC	DKČ
Odboor - referát		Název	
Odpo. pracovník	Tele	Ulice, číslo	
E-mail	Fax	PSČ	Obec

[illegible]

Cena celkem bez DPH

Poznámková	
Požadavky odborníků	

Výše základu pro výpočet základní sazby DPH % (Kč)	
Výše DPH - základní sazba (Kč)	
Výše základu pro výpočet snížené sazby DPH % (Kč)	
Výše DPH - snížená sazba (Kč)	
Cena celkem s DPH	

Odběratel byl seznámen s provedenými činnostmi a souhlasí s fakturací uvedené částky.

Odběratel byl seznámen s provedenými činnostmi a souhlasí s fakturací vyvedené částky.			Potvrzení odběratele - podpis, razítko
Potvrzení jménem dodávatele - GORDIC® Distributor			
Datum	Číslo zakázky	Podpis	

Příloha č. 6

Zadávací Dokumentace

Na následujících stránkách je uvedena zadávací dokumentace v jejím originálním znění

17



ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

zpracovaná v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění
pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“) na nadlimitní veřejnou zakázku zadávanou v jednacím
řízení bez uveřejnění podle § 23 odst. 4 písm. b) ZVZ

PROSTŘEDKY PRO ZAJIŠTĚNÍ SERVICE DESK A ZNALOSTNÍ BÁZE PROCESŮ VČETNĚ ŘÍZENÍ PROBLÉMŮ SYSTÉMŮ ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ

Zadavatel: Správa základních registrů
se sídlem: Na Vápence 14, 130 00 Praha 3
jednající: Ing. Michal Pešek, ředitel Správy základních registrů



1. KONTAKTNÍ ÚDAJE ZADAVATELE

1.1. ZÁKLADNÍ ÚDAJE O ZADAVATELI

Název Zadavatele: **Správa základních registrů**
Jednatel: Ing. Michal Peškem, ředitelem Správy základních registrů
Sídlo: Na Vápence 14, Praha 3
IČO: 72054506
DIČ: CZ72054506
Druh zadavatele: veřejný zadavatel dle § 2 odst. 2 písm. a) ZVZ

1.2. KONTAKTNÍ OSOBA ZADAVATELE

Kontaktní osobou Zadavatele je:

Dušan Rechtig
Tel: +420236031757
Fax: +420236031752
E-mail: dusan.rechtig@szrcr.cz

Doručovací adresa: Na Vápence 14, Praha 3.

2. ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

2.1. ÚČEL A OBSAH ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

Tato Zadávací dokumentace byla vypracována pro účely podání nabídky Zájemcem, který byl na základě výzvy Zadavatele ze dne 25. 5. 2012 vyzván k jednání v rámci zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Prostředky pro zajištění service desk a znalostní báze procesů včetně řízení problémů systémů základních registrů“ zadávanou v jednacím řízení bez uveřejnění dle ustanovení § 23 odst. 4 písm. b) ZVZ ve spojení s ustanovením § 34 ZVZ (dále jen „Veřejná zakázka“).

Zadávací dokumentace, spolu s výzvou k jednání dle ustanovení § 34 odst. 1 ZVZ (dále jen „Výzva“), obsahuje podmínky pro plnění Veřejné zakázky včetně dalších informací (ať již písemných nebo poskytnutých v jakékoliv jiné formě).

Zadavatel upozorňuje Zájemce, že podmínky plnění Veřejné zakázky obsažené v Zadávací dokumentaci a Výzvě mohou být v souladu s ustanovením § 34 odst. 4 ZVZ v rámci jednání Zadavatele se Zájemcem změněny.

Pokud se v této Zadávací dokumentaci používá termín „Zadávací dokumentace“, rozumí se tím i Výzva, pokud není výslovně stanoven opak.

Součástí Zadávací dokumentace jsou všechny její přílohy v níže popsané struktuře (viz bod 2.1.1 ZD).

Přehled používaných definic je uveden v závěru Zadávací dokumentace (viz bod 11 ZD). Odkazy na body s uvedením čísla odkazují na jednotlivá ustanovení této Zadávací dokumentace.



2.1.1. Přílohy Zadávací dokumentace

Příloha 1 Formulář – Krycí list nabídky

Příloha 2 Formulář – Obsah nabídky

Příloha 3 Formulář – Čestné prohlášení k prokázání základních kvalifikačních předpokladů

Příloha 4 Formulář – Prohlášení o nabídkové ceně

Příloha 5 – Specifikace předmětu Veřejné zakázky

Příloha 6 – Technické požadavky Centrální dohledový systém

2.2. ELEKTRONICKÁ VERZE ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

V případě rozporu jednotlivých ustanovení Zadávací dokumentace má přednost samotná Zadávací dokumentace před přílohami.

3. ZÁKLADNÍ INFORMACE O ZADÁVACÍM ŘÍZENÍ

3.1. DRUH ZADÁVACÍHO ŘÍZENÍ

Předmětem tohoto Zadávacího řízení je nadlimitní Veřejná zakázka na dodávky zadávaná formou jednacím řízení bez uveřejnění dle § 23 odst. 4 písm. b) ZVZ ve spojení s ustanovením § 34 ZVZ.

3.2. PŘEDPOKLÁDANÁ HODNOTA VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Zadavatel v souladu s § 13 a násl. ZVZ stanovil předpokládanou hodnotu této Veřejné zakázky a určil, že Veřejná zakázka je nadlimitní veřejnou zakázkou ve smyslu ustanovení § 12 odst. 1 ZVZ. Předpokládaná maximální hodnota této veřejné zakázky činí bez DPH 35 042 000 Kč, s DPH pak 42 050 000 Kč.

3.3. PŘEDPOKLÁDANÝ ČASOVÝ PRŮBĚH ZADÁVACÍHO ŘÍZENÍ

- a) Zadávací řízení bylo zahájeno v souladu se ZVZ, dne 25. 5. 2012, a to odesláním písemné výzvy ve smyslu § 34 odst. 1 ZVZ Zájemci.
- b) Termín pro podání nabídky a otevírání obálky s podanou nabídkou bude stanoven v rámci jednání se Zájemcem.
- c) Zadavatel předpokládá, že smlouva na plnění Veřejné zakázky s Uchazečem bude uzavřena do 30. 6. 2012.

4. PLNĚNÍ PŘEDMĚTU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

4.1. PŘEDMĚT VEŘEJNÉ ZAKÁZKY A TECHNICKÉ PODMÍNKY

Předmětem a účelem Veřejné zakázky je:

- 1) dodávka a implementace softwarových nástrojů tvořící Informační systém zabezpečení provozu (dále jen „IS SZP“):
 - a) Nástroj pro řízení požadavků a konfigurací (Nástroj na řízení požadavků a konfigurací)
 - b) Nástroj na správu ICT majetku (Správa majetku)
 - c) Nástroj na řízení a vyhodnocování smluv s dodavateli IS (Dohled smluvních ujednání)
 - d) Nástroj na řízení dohledů z podřízených systému dohledu (Dohledový systém)



- e) Nástroj pro řízení rizik a bezpečnosti IS (Zabezpečení IS)
- 2) poskytování po-implemenční podpory na IS SZP (dále jen „Podpora IS SZP“)
- 3) implementace metodiky (řízení provozu a rozvoje dále jen „Metodika“):
 - a) vytvoření globální provozní metodiky v souladu s mezinárodně uznávanou normou (například ITIL v3)
 - b) vytvoření dílčích metodických příruček pro jednotlivé procesy zajišťování provozu
 - i) Service Desk / Service Request Management
 - ii) Incident Management
 - iii) Problem Management
 - iv) Change Management
 - v) Release Management
 - vi) Configuration Management
- 4) dodávka výpočetního prostředí pro implementaci Informačního systému zabezpečení provozu
 - a) 6x Virtualizační server
 - b) 1x Diskové pole
 - c) 2x Fibre Channel Switch
 - d) 2x LAN Switch
 - e) 1x Server pro gateway
 - f) Licence virtualizačního nástroje VMware vSphere 5 Essentials Plus
- 5) poskytování expertních služeb:
 - a) expertní konzultace v oblasti ITIL v3
 - b) expertní konzultace v oblasti bezpečnosti IS
 - c) expertní služby v oblasti integrací systémů
 - d) expertní konzultace v oblasti projektového řízení
 - e) expertní konzultace v oblasti dohledových nástrojů ICT
 - f) expertní konzultace v oblasti vývoje software
 - g) expertní konzultace v oblasti testování software

Cílem Veřejné zakázky je implementace výše popsaných systémů a hardware v prostředí Zadavatele, jejich instalace a konfigurace, přizpůsobení procesům Zadavatele.

Bližší specifikace předmětu Veřejné zakázky a technických podmínek Veřejné zakázky jsou obsaženy v Příloze č. 5 ZD – Specifikace předmětu Veřejné zakázky a Příloze č. 6 ZD – Technické požadavky Centrální dohledový systém.

4.2. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Předpokládaná doba plnění Veřejné zakázky je od července 2012.
Místem plnění Veřejné zakázky je Česká republika.

4.3. OBCHODNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Zadavatel nebude poskytovat zálohy.



Zadavatel nepřipouští překročení nabídkové ceny, vyjma změny sazeb DPH. V případě, že v průběhu plnění smlouvy bude sazba DPH, platná ke dni podpisu smlouvy, zvýšena nebo snížena, bude dodavatel účtovat k ceně DPH podle platných právních předpisů.

Doba splatnosti daňových dokladů je stanovena na 30 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu Zadavateli.

Uchazeč předloží v nabídce Návrh smlouvy, který bude odpovídat Závaznému textu návrhu smlouvy, který vzejde z jednání Závazce a Zadavatele.

K Návrhu smlouvy je Uchazeč povinen do nabídky připojit také všechny přílohy tak, jak budou tyto uvedeny v příslušném článku Závazného textu návrhu smlouvy.

5. KVALIFIKAČNÍ PŘEDPOKLADY

Kvalifikační předpoklady, jakož i způsob jejich prokazování, jsou obsaženy ve Výzvě.

6. NABÍDKA

6.1. KONTAKTNÍ OSOBA UCHAZEČE

Zadavatel doporučuje, aby Uchazeč v souvislosti s jeho účastí v Zadávacím řízení v nabídce jmenoval kontaktní osobu včetně adresy pro doručování dokumentů v listinné podobě, která bude odpovídat za veškerou komunikaci se Zadavatelem a již může Zadavatel adresovat zejména jakékoliv oznámení či žádosti (viz Příloha č. 1 – krycí list nabídky).

6.2. LHŮTA VÁZANOSTI NABÍDKOU

V souvislosti se Zadávacím řízením Zadavatel stanovuje lhůtu **90 dní**, po kterou je Uchazeč vázán svoji nabídkou (tzv. zadávací lhůta). Tato zadávací lhůta začíná běžet okamžikem skončení lhůty pro podání nabídky a její běh se řídí ustanovením § 43 ZVZ.

6.3. PODMÍNKY A POŽADAVKY ZADAVATELE NA ZPRACOVÁNÍ NABÍDKOVÉ CENY

Nabídková cena bude stanovena v souladu se Zadávacími podmínkami.

Uchazeč stanoví nabídkovou cenu za celý předmět Veřejné zakázky, a to vyplněním Přílohy č. 4 – Prohlášení o nabídkové ceně (dále jen „Nabídková cena“).

Nabídková cena bude stanovena jako nejvýše přípustná a konečná. Zadavatel nepřipouští překročení Nabídkové ceny s výjimkou změny výše relevantní sazby DPH, mající prokazatelný vliv na cenu předmětu plnění Veřejné zakázky. Z jiných důvodů nesmí být Nabídková cena, a rovněž žádná její část, měněna. Nabídková cena musí obsahovat veškeré náklady Uchazeče nezbytné pro řádnou, úplnou a včasnou realizaci Veřejné zakázky včetně všech souvisejících nákladů. Za správnost určení sazby a výše DPH v souladu s platnými právními předpisy odpovídá Uchazeč.

6.4. PODMÍNKY A POŽADAVKY NA ZPRACOVÁNÍ NABÍDKY

87



Zadavatel doporučuje akceptovat níže stanovené požadavky na formální úpravu, strukturu a obsah nabídky, které mají zajistit přehlednost nabídky, a tím usnadnit její posouzení. Pro úplnost Zadavatel uvádí, že případné nedodržení níže uvedených formálních požadavků na členění nabídky nebude považováno Zadavatelem za nesplnění požadavků na prokázání splnění kvalifikace nebo jiných požadavků Zadavatele.

- a) Nabídka na Veřejnou zakázku bude zpracována ve 2 tištěných výtiscích v písemné formě v českém jazyce, přičemž jeden výtisk bude tvořit tzv. „Originál“ nabídky a jeden výtisk „Kopie“ nabídky. Pravost a stáří dokladů se řídí ust. § 57 ZVZ. Všechny výtisky musí být zcela shodné, tj. výtisky Kopie musí být úplnou a věrnou kopií Originálu. Výjimku samozřejmě tvoří úvodní list každého výtisku nebo případné ruční číslování listů, které může být na Kopích originálně.
- b) Zadavatel doporučuje, aby jednotlivé části nabídky resp. její přílohy (v každém výtisku) byly odděleny samostatnými listy (tzv. oddělovači), které umožní jednoduchou orientaci mezi jednotlivými částmi výtisků. Oddělovače budou po pravé straně částečně přesahovat listy a budou označeny čísly dle bodů obsahu nabídky přizpůsobené dle potřeb Uchazeče.
- c) Zadavatel doporučuje, aby všechny listy Originálu nabídky byly ve spodním pravém okraji očíslovány nepřerušenou vzestupnou číselnou řadou počínající číslem 1. Vkládá-li Uchazeč do nabídky jako její součást některý samostatný celek (listinu), který má již listy očíslovány vlastní číselnou řadou, Uchazeč zřetelně odlišně očíslovuje i tyto všechny strany znovu, v rámci nepřerušené číselné řady.
- d) Krycí list každého výtisku bude zpracován v souladu se vzorem, který je přílohou Zadávací dokumentace (viz Příloha č. 1 ZD).
- e) Pokud některé vyžadované dokumenty, či dokumenty předkládané nad rámec požadavků Zadavatele není možné zahrnout pod žádnou z kategorií uvedenou v obsahu nabídky (viz Příloha č. 2 ZD), budou předloženy v části označené jako další dokumenty.
- f) Jednotlivé výtisky nabídky (a každý svazek, je-li výtisk tvořen více svazky) doporučuje zadavatel dostatečným způsobem zajistit proti manipulaci s jednotlivými listy takovými bezpečnostními a jedinečnými prvky, které vyloučí možnost neoprávněného nahrazení listů. Zadavatel doporučuje jako jeden z možných bezpečnostních prvků provázání šňůrkou, jejíž konec po převázání bude přelepen nálepkou, opatřen razítkem Uchazeče a podpisem statutárního orgánu Uchazeče. Zadavatel doporučuje ne vkládat do nabídky jiné dokumenty, tiskoviny nebo reklamní materiály apod., vyjma těch dokumentů a materiálů, které stanoví ZVZ, které souvisí s Veřejnou zakázkou a které přímo požaduje Zadavatel.
- g) Zadavatel doporučuje, aby uchazeč spolu s tištěnými doklady předložil úplnou verzi nabídky, a to na fyzickém nosiči dat neumožňujícím přepsání (např. CD-R, DVD-R), a to úplnou verzi výtisku Originálu nabídky ve formátu PDF. Nosič bude označen identifikačními údaji Uchazeče a názvem Veřejné zakázky.
- h) Výtisky nabídky spolu s nosičem dat dle předchozího bodu budou podány v neprůhledné, uzavřené a zcela neporušené obálce (obálcích), či jiném obalu



označeném na přední straně následovně: v levém horním rohu obálky (obalu) bude poštovní adresa Uchazeče, na kterou je možné v případě opožděného podání nabídky zaslat oznámení dle § 71 odst. 6 ZVZ, uprostřed bude nápis „NABÍDKA – „Prostředky pro zajištění service desk a znalostní báze procesů včetně řízení problémů systémů základních registrů“ a „NEOTEVÍRAT“. Obálka (obal) bude opatřena na uzavření razítkem Uchazeče, případně podpisem statutárního orgánu Uchazeče.

7. LHŮTA A MÍSTO PRO PODÁNÍ NABÍDKY

Lhůta pro podání nabídky bude dohodnuta ve fázi jednání se Zájemcem.

Nabídka bude Uchazečem podána ve lhůtě pro podání nabídky do podatelny Zadavatele, tj. na adresu Na Vápence 14, Praha 3.

Uchazeč může nabídku na výše uvedenou adresu zaslat nebo ji podat osobně ve všední dny od 9:00 do 15:00 hod. a poslední den lhůty pro podání nabídek od 8:00 do 9:30 hodin.

8. OTEVÍRÁNÍ OBÁLKY A KONTROLA ÚPLNOSTI NABÍDEK

Termín otevírání obálky s podanou nabídkou bude stanoven ve fázi jednání se Zájemcem, a to zejména s ohledem na stanovení lhůty pro podání nabídky. Otevírání obálky s podanou nabídkou se může za Uchazeče zúčastnit maximálně jedna osoba k tomu oprávněná nebo pověřená na základě plné moci.

V průběhu otevírání obálky s podanou nabídkou bude kontrolováno, zda:

- a) je nabídka zpracována v požadovaném jazyku;
- b) je návrh smlouvy podepsán osobou oprávněnou jednat jménem či za Uchazeče; a
- c) nabídka obsahuje všechny součásti požadované ZVZ či Zadavatelem v Zadávacích podmínkách.

Po provedení kontroly úplnosti nabídky podle § 71 odstavce 8 ZVZ budou přítomnému Uchazeči sděleny identifikační údaje Uchazeče, informace o tom, zda jeho nabídka splňuje požadavky podle § 71 odstavce 8 ZVZ, informace o nabídkové ceně Uchazeče a informace o údajích z nabídky odpovídající číselně vyjádřitelným dílčím hodnotícím kritériím.

9. PRÁVA A VÝHRADY ZADAVATELE

Aniž jsou dotčena příslušná práva uvedená v ZVZ, vyhrazuje si Zadavatel níže uvedená práva vztahující se k průběhu celého Zadávacího řízení a stanoví následující výhrady:

- a) právo podanou nabídku Uchazeči nevracet;
- b) právo Zadavatele zrušit Zadávací řízení v souladu se ZVZ;
- c) jakékoliv výdaje, práce či úsilí vynaložené před konečným zadáním Veřejné zakázky, která je předmětem Zadávacího řízení, jsou výlučně záležitostí obchodního úsudku Uchazeče. Uchazeč nemá nárok na jakékoliv náhrady nákladů spojených s jeho účastí v Zadávacím řízení, včetně přípravy a podání nabídky a dalších žádostí, návrhů apod.;



- d) tato Zadávací dokumentace je zpřístupněna Zájemci s výhradou, že bude použita pouze v souvislosti s přípravou, předložením a posouzením nabídky.

10. OSTATNÍ

Český jazyk bude oficiálním jazykem pro veškerou komunikaci mezi Zájemcem a Zadavatelem týkající se záležitostí souvisejících s tímto Zadávacím řízením. Zadavatel nebude zajišťovat ve prospěch Zájemce žádné překladatelské služby.

10.1. VARIANTY NABÍDEK

Zadavatel nepřipouští varianty nabídek.

11. PŘEHLED POJMŮ

Lhůta pro podání nabídek - Lhůta, v níž musí být Uchazečem podána nabídka a která bude dohodnuta v rámci jednání Zadavatele s Uchazečem.

Nabídková cena - má význam definovaný v čl. 6.3 Zadávací dokumentace.

Návrh smlouvy - doplněný Závazný text návrhu smlouvy předložený Uchazečem v nabídce.

Uchazeč - jediný zájemce, tj. GORDIC, spol. s r. o., se sídlem Erbenova 2108/4, Jihlava, který podal ve stanovené lhůtě nabídku na Veřejnou zakázku.

Veřejná zakázka - tato veřejná zakázka s názvem „Prostředky pro zajištění service desk a znalostní báze procesů včetně řízení problémů systémů základních registrů“.

Výzva - písemná výzva Zadavatele k jednání zpracovaná v souladu s ustanovením § 34 ZVZ.

Zadávací dokumentace/ZD - soubor dokumentů, údajů, požadavků a jiných podmínek Zadavatele vymezující předmět Veřejné zakázky v podrobnostech nezbytných pro zpracování Nabídky.

Zadávací podmínky - požadavky Zadavatele uvedené v Zadávací dokumentaci, Výzvě a jiných souvisejících dokumentech.

Zadávací řízení - řízení organizované dle ZVZ, jehož účelem je zadání Veřejné Zakázky.

Zadavatel – Správa základních registrů, se sídlem Na Vápence 14, Praha 3.

Zájemce - GORDIC, spol. s r. o., se sídlem Erbenova 2108/4, Jihlava.

Závazný text návrhu smlouvy - má význam definovaný v čl. 4.4. Zadávací dokumentace.

ZVZ nebo zákon - zákon č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.

.....
Ing. Michal Pešek
ředitel Správy základních registrů

Nabídka

**Prostředky pro zajištění service desk a znalostní báze
procesů včetně řízení problémů systémů
základních registrů**

Zadavatel:	Správa základních registrů
se sídlem:	Na Vápence 14, Praha 3
jednající:	Ing. Michal Pešek, ředitel



KRYCÍ LIST NABÍDKY

Údaje o Uchazeči*:

Název:		GORDIC spol. s r.o.
Právní forma:	Společnost s ručením omezeným	
Sídlo:	Erbenova 4, PSČ 586 01, Jihlava	
IČO:	47903783	
DIČ:	CZ47903783	
Statutární orgán:	[k doplnění]	
Pověřený zástupce – osoba oprávněná jednat za Uchazeče:	Ing. Jaromír Řezáč	

Kontaktní osoba ve věci nabídky (pověřená zejména přijímáním písemností a věcným jednáním za Uchazeče) [popřípadě za více Uchazečů, pokud Nabídku podává více Uchazečů společně]:

Kontaktní osoba na území ČR:	
Název společnosti:	GORDIC spol. s r.o.
Jméno a příjmení:	Jakub Fiala – na základě plné moci uvedené v příloze [k doplnění]
Telefon:	+420 724 509 032
Fax:	567 307 343
E-mail:	jakub_fiala@gordic.cz
Úplná adresa pro poštovní styk na území České republiky:	Erbenova 4, PSČ 586 01, Jihlava

47

GORDIC

Uchazeč tímto prohlašuje, že

- přijímá podmínky Zadavatele stanovené v Zadávací dokumentaci a tyto jsou mu jasné a srozumitelné;
- každý výtisk (tj. tzv. „Originál“, jakož i obě „Kopie“) této nabídky se všemi přílohami má celkem [k doplnění] listů;
- všechny výtisky označené jako Kopie jsou věrnou kopií výtisku Originálu a zároveň, že verze nabídky na přiloženém nosiči ve formátu *.PDF souhlasí s tištěným výtiskem Originálu;
- při použití formulářů k prokázání kvalifikačních předpokladů neučinil žádné změny kromě doplnění relevantních informací;
- veškeré dále uvedené informace, údaje a podklady, které uvádí ke splnění požadavků stanovených Zadavatelem, jsou pravdivé, úplné a odpovídají skutečnosti.

Místo: Jihlava

Datum: 25. 6. 2012

Název: GORDIC spol. s r.o.

Jméno: Ing. Jaromír Řezáč

Funkce: Generální ředitel a jednatel



OBSAH NABÍDKY

1.	Úvodní list nabídky	listy od do
2.	Technická část nabídky	listy od do
3.	Technická specifikace	listy od do
4.	Prohlášení o nabídkové ceně	listy od do
5.	Návrh smlouvy	listy od do
6.	Specifikace veřejné zakázky	listy od do
7.	Doklady o splnění kvalifikace	listy od do
7.1	<i>Základní kvalifikační předpoklady</i>	<i>listy od do</i>
7.1.1	Výpisy z evidence Rejstříku trestů	listy od do
7.1.2	Potvrzení příslušných institucí	listy od do
7.1.3	Čestné prohlášení	listy od do
7.2	<i>Profesní kvalifikační předpoklady</i>	<i>listy od do</i>
7.2.1	Výpis z obchodního rejstříku	listy od do
7.2.2	Doklady o oprávnění k podnikání	listy od do
8.	Doklady dle § 68 odst. 3 ZVZ	

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ K PROKÁZÁNÍ ZÁKLADNÍCH KVALIFIKAČNÍCH PŘEDPOKLADŮ

GORDIC spol. s r.o., se sídlem Erbenova 5, Jihlava, IČO: 47903783, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném v obchodním rejstříku soudem v Brně, oddíl C, vložka č. 9313, jejímž jménem jedná Ing. Jaromír Řezáč (dále jen „Uchazeč“), tímto prohlašuje, že:

- a) v posledních třech letech nenaplnil skutkovou podstatu jednání nekalé soutěže formou podplácení podle § 49 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (bod § 53 odst. 1 písm. c) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“);
- b) vůči jejímu majetku neprobíhá nebo v posledních třech letech neproběhlo insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh nebyl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo nebyl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů (§ 53 odst. 1 písm. d) ZVZ);
- c) není v likvidaci (§ 53 odst. 1 písm. e) ZVZ);
- d) nemá v evidenci daní zachyceny daňové nedoplatky ve vztahu ke spotřební dani, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště Uchazeče (§ 53 odst. 1 písm. f) ZVZ);
- e) nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště Uchazeče (§ 53 odst. 1 písm. g) ZVZ);
- f) není vedena v rejstříku osob se zákazem plnění veřejných zakázek (§ 53 odst. 1 písm. j) ZVZ);
- g) v posledních 3 letech jí nebyla pravomocně uložena pokuta za umožnění výkonu nelegální práce podle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů (§ 53 odst. 1 písm. k) ZVZ).

Prohlašuji, že všechny výše uvedené údaje jsou pravdivé a úplné.

Místo: Jihlava

Datum: 25. 6. 2012

Název: GORDIC spol. s r.o.

Jméno: Ing. Jaromír Řezáč

Funkce: Generální ředitel a jednatel

7

PROHLÁŠENÍ O NABÍDKOVÉ CENĚ

GORDIC spol. s r.o., se sídlem Erbenova 5, Jihlava, IČO: 47903783, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném v obchodním rejstříku soudem v Brně, oddíl C, vložka č. 9313, jejímž jménem jedná Ing. Jaromír Řezáč (dále jen „Uchazeč“), tímto pro účely hodnocení jím předložené nabídky **prohlašuje a potvrzuje** níže uvedenou strukturu a hodnotu nabídkové ceny za plnění Veřejné zakázky.

Uchazeč prohlašuje, že níže uvedená nabídková cena je stanovena jako konečná a za celý předmět Veřejné zakázky a že obsahuje veškeré náklady Uchazeče nezbytné pro řádnou, úplnou a včasnou realizaci Veřejné zakázky včetně všech souvisejících nákladů.

Položka	Cena v Kč bez DPH	DPH v %	Cena v Kč včetně DPH
Etapu 1	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
Etapu 2	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
Výpočetní prostředí	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
Celková nabídková cena			

Zadavatel požaduje

Cena za body a) – c) dle předmětu této nabídky dokumentace

Struktura nabídkové ceny				
Etapu		Cena v Kč bez DPH	Výše DPH (v %)	Cena v Kč včetně DPH
Etapu 1				
	Dodávka softwarových licencí pro Etapu 1.	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
	Celková cena za výpočetní prostředí **	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
	Implementační práce pro Etapu 1., Fázi 1.	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
	Implementační práce pro Etapu 1., Fázi 2.	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]

27

GORDIC

	Celková cena za Podporu IS SZP pro Etapu 1.	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
	Celková cena za Metodiku pro Etapu 1.	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
	Celková nabídková cena za Etapu 1.	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
Etapu 2				
	Dodávka softwarových licencí pro Etapu 2.	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
	Implementační práce pro Etapu 2.	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
	Celková cena za Podporu IS SZP pro Etapu 2.	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
	Celková cena za Metodiku pro Etapu 2.	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
	Celková nabídková cena za Etapu 2.	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
	Celková nabídková cena za obě etapy	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]

57

Cena za bod d) dle předmětu této nabídky

Název	Cena/ks s DPH	Počet	Celková cena s DPH
Virtualizační server	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	6ks	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
Server pro GW	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	1ks	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
Diskové pole	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	1ks	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
FibreChannel Switch	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	2ks	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
LAN Switch	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	2ks	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
Licence VMware vSphere v5	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	1ks	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
Instalační práce	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	XMD	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
Podpora zařízení a licencí	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	4roky	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
Celkem za HW prostředí			[doplň uchazeč]



Nabídková cena služeb týmu za bod e) dle předmětu této nabídky

Dodavatel nabízí cenu služeb týmu ke každé definované roli celou částkou na základě ocenění jednoho člověkodne dle struktury v Tabulce č. 3. Jedním člověkodnem se rozumí čas odpovídající práci jednoho (konkrétního) specialisty – člena projektového týmu po dobu jednoho pracovního dne (8 hod).

Cena služeb projektového týmu za jeden člověkodan				
Por. č.	Člen projektového týmu	Cena v Kč bez DPH za jeden člověkodan	Výše DPH (v %)	Cena v Kč včetně DPH za jeden člověkodan
1.	Konzultant v oblasti ITIL v3	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
2.	Konzultant v oblasti bezpečnosti IS	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
3.	Expert v oblasti integrací systémů	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
4.	Expert v oblasti projektového řízení	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
5.	Expert v oblasti dohledových nástrojů ICT	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
6.	Expert v oblasti vývoje software	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]
7.	Expert v oblasti testování software	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]	[DOPLNÍ UCHAZEČ]

Místo: Jihlava

Datum: 25. 6. 2012

Název: GORDIC spol. s r.o.

Jméno: Ing. Jaromír Řezáč

Funkce: Generální ředitel a jednatel



Specifikace předmětu Nabídky

I. Předmětem Nabídky je:

- 1) dodávka a implementace softwarových nástrojů tvořící Informační systém zabezpečení provozu (dále jen „IS ZP“):
 - a) Nástroj pro řízení požadavků a konfigurací (Nástroj na řízení požadavků a konfigurací)
 - b) Nástroj na správu ICT majetku (Správa majetku)
 - c) Nástroj na řízení a vyhodnocování smluv s dodavateli IS (Dohled smluvních ujednání)
 - d) Nástroj na řízení dohledů z podřízených systému dohledu (Dohledový systém)
 - e) Nástroj pro řízení rizik a bezpečnosti IS (Zabezpečení IS)
- 2) poskytování po-implementační podpory na IS ZP (dále jen „Podpora IS ZP“)
- 3) implementace metodiky (řízení provozu a rozvoje dále jen „Metodika“):
 - a) vytvoření globální provozní metodiky v souladu s mezinárodně uznávanou normou (například ITIL v3)
 - b) vytvoření dílčích metodických příruček pro jednotlivé procesy zajišťování provozu
 - i) Service Desk / Service Request Management
 - ii) Incident Management
 - iii) Problem Management
 - iv) Change Management
 - v) Release Management
 - vi) Configuration Management
- 4) dodávka výpočetního prostředí pro implementaci Informačního systému zabezpečení provozu
 - a) 6x Virtualizační server
 - b) 1x Diskové pole
 - c) 2x Fibre Channel Switch
 - d) 2x LAN Switch
 - e) 1x Server pro gateway
 - f) Licence virtualizačního nástroje VMware vSphere 5 Essentials Plus
- 5) poskytování expertních služeb:
 - a) expertní konzultace v oblasti ITIL v3
 - b) expertní konzultace v oblasti bezpečnosti IS
 - c) expertní služby v oblasti integrací systémů
 - d) expertní konzultace v oblasti projektového řízení
 - e) expertní konzultace v oblasti dohledových nástrojů ICT
 - f) expertní konzultace v oblasti vývoje software
 - g) expertní konzultace v oblasti testování software



Bližší specifikace technických požadavků na softwarové nástroje v IS ZP je obsažena v příloze č. 7 této zadávací dokumentace.

Za východisko pro zpracování dlla je třeba vzít rámec především těchto právních předpisů:

- zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů,
- zákon č. 111/2009 o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy,
- zákon č. 412/2005 Sb. o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti.

II. Popis požadavků předmětu zadání

a. Dodávka IS ZP

Dodávkou informačního systému IS ZP se rozumí analýza prostředí zadavatele, dodání potřebného software a potřebných licencí, programování potřebných funkcionalit, implementace, školení a záruční servis výrobce řešení.

i. Nástroj pro řízení požadavků a konfigurací

Na systém, který má zajistit podporu procesů ve společnosti zadavatele, jsou kladeny následující základní požadavky:

- Systém na řízení požadavků a konfigurací bude v režimu 7x24 využívat současně (konkurentně) 1 administrátor, 1 operátor, cca 30 řešitelů a 200-500 koncových uživatelů.
- Systém na řízení požadavků a konfigurací bude implementován s maximálním ohledem na IT bezpečnost, zejména přístup k aplikaci Systém na řízení požadavků a konfigurací z venkovní sítě Internet musí být řešeno pomocí FrontEnd serveru, který vyřizuje požadavky bezpečným propojením se samotnou aplikací umístěnou ve vnitřní síti zadavatele.
- Systém na řízení požadavků a konfigurací bude poskytovat jednotné úložiště pro všechny tikety, přílohy, SLA, konfigurační položky, znalostní dokumenty, změny a reporty.
- Uživatelé budou mít možnost přistupovat ke zjednodušenému rozhraní systému na řízení požadavků a konfigurací z mobilního telefonu s internetovým prohlížečem.
- Systém na řízení požadavků a konfigurací bude možné rozšířením v budoucnu na klastrové řešení bez nutnosti dokupovat další licence na SD. Může také dojít jen k přidání dalších uzlů do klastru opět bez nutnosti dokupování licencí.
- Do systému na řízení požadavků a konfigurací bude možné implementovat vnitřní procesy pro incident management, problem management, change management, configuration management, knowledge management a reporting.
- Řešitelé budou moci využívat zabezpečené připojení ke vzdálené ploše uživatele z rozhraní SD, technicky realizováno tak, že spojení je ustaveno ze strany koncového uživatele.
- Systém na řízení požadavků a konfigurací umožní grafické zobrazení vazeb u konfiguračních položek pro root cause a impact analýzu výpadku či změny.
- Každý řešitel bude mít možnost evidence odpracované doby na tiketu.
- Při řešení tiketů budou mít řešitelé možnost využít znalostních dokumentů v rozhraní SD.
- V systému na řízení požadavků a konfigurací bude možné konfigurovat procesy dle požadavků zadavatele.



- ~~Systém na řízení požadavků a konfigurací bude poskytovat sadu běžných předdefinovaných reportů a umožní jednoduché vytváření vlastních grafických reportů pomocí Drag&Drop operací bez potřeby programování.~~
- Systém na řízení požadavků a konfigurací bude umožňovat periodické zasílání reportů vybraným uživatelům systému na řízení požadavků a konfigurací na emailové adresy a to ve formátech pdf nebo xls.
- Administrátoři budou mít možnost bez programování jen pomocí Drag&Drop operací upravovat formuláře a chování jednotlivých atributů na formuláři, včetně nastavování přístupových práv.
- Zadavatel bude mít možnost administrovat systém v plné míře bez podpory dodavatele.
- Systém na řízení požadavků a konfigurací bude poskytovat definování rolí s možností nastavení přístupových oprávnění k různým částem systému.
- Předpokládá se využití integrovaných webových služeb pro integrace s ostatními aplikacemi.
- Systém bude integrován s nástrojem na správu ICT majetku (dle kapitoly ii.)
- Zadavatel nepožaduje řešení s tzv. tlustými klienty pro přístup, vyhledávání a plnohodnotnou práci s tikety, administraci a reportům.
- Systém na řízení požadavků a konfigurací bude poskytovat emailový konektor pro zpracování vstupů z emailu.
- Bude existovat jednoduché rozhraní pro napojení na SMS GW pro odesílání notifikací.
- Systém na řízení požadavků a konfigurací umožní odesílání dotazníku na spokojenost s řešením tiketu během jeho životního cyklu.
- Systém na řízení požadavků a konfigurací umožní nastavení automatického archivování historických dat s možností jejich obnovy v případě potřeby.
- Dodavatel zajistí školení administrátorů systému a vybraných řešitelů.
- Součástí dodávky bude zpracování provozní dokumentace a školicích materiálů s popisem aktuálního nastavení systému v době jeho předání do provozu zadavateli.

Bližší specifikace technických požadavků na softwarové nástroje v IS ZP je obsažena v Příloze č. 7 této zadávací dokumentace.

ii. Nástroj na správu ICT majetku (Správa majetku)

Zadavatel potřebuje úplné informace o spravovaném majetku, a tedy požaduje naimplementovat řešení pro správu IT majetku. Cílem navrhovaného řešení je sjednotit, elektronizovat a automatizovat činnosti řízení životního cyklu majetku a služeb.

Na systém pro správu ICT majetku jsou kladeny následující požadavky:

- Zajištění okamžitého přehledu o vlastněném i cizím provozovaném majetku (HW, aplikace, software) a jeho alokaci na služby
- Prosazení softwarové čistoty.
- Ochrana před zbytečnými nákupy HW a SW.
- Možnost automatické vazby na data o majetku z účetní evidence
- Provázání na procesy podpory IT služeb
- Vazba na fyzickou inventarizaci skutečného stavu z dohledových nástrojů
- Vazba na nástroj pro řízení požadavků a konfigurací
- Standardizace poskytování služeb IT
- Zprůhlednění struktury poskytovaných služeb
- Schopnost rychle reagovat na požadavky zákazníka.
- Elektronizace procesů zajišťujících změny v současných definicích služeb a zavádění nových služeb do provozu.

- Podpora zvyšování kvality služeb ve vazbě na systém řízení požadavků a konfigurací a dohledy.

Nástroj pro správu a řízení životního cyklu IT majetku (HW, SW, licence, smlouvy, nákladů, ad.). Jeho funkce zahrnují:

- Evidence vlastnictví IT majetku, finanční hodnota, fyzická identifikace, kde je umístěn, kdo užívá, doklad vlastnictví/ právo užívání, dodavatel/ smluvní podmínky
- Podpora fyzických i virtuálních systémů
- Evidence různých modelů SW licencí a jejich parametrů (finanční parametry, jednotkové ceny, tresholdy výhodnosti) – např. User, CPU, MIPS, Enterprise, virtualizované systémy, ad.
- Strukturovaná evidence smluv a smluvních podmínek
- Správa dodavatelů
- Řízení životního cyklu IT majetku od pořízení po likvidaci
- Podpora licenční čistoty
- Strukturované sledování nákladů
- Korelace licencí s inventarizačními daty, evidence licenčních informací, dashboard pro sledování licenční čistoty, standardizovaná nomenklatura SW licencí a signatur
- Integrace více zdrojů dat (minimálně z řízení centrálního dohledu, nástroje pro řízení požadavků a konfigurací)

Počet licencí nástroje odvodí dodavatel z následujících potřeb:

- 2500 položek majetku (Assets)
- Pokud možno automatické aktualizace softwarových licenčních modelů
- 2 administrátoři systému na řízení správy vlastnictví

Bližší specifikace technických požadavků na softwarové nástroje v IS ZP je obsažena v Příloze č. 7 této zadávací dokumentace.

iii. Nástroj na řízení a vyhodnocování smluv s dodavateli IS (Dohled smluvních ujednání)

Dodavatel navrhne software řešení pro společné řešení problematiky měření, vykazování a proaktivního monitoringu plnění garantovaných parametrů SLA, OLA, dodavatelských kontraktů a KPI procesů

- Řešení umožní průběžně srovnávat garantované parametry úrovně služeb (jako jsou dohody SLA, OLA, servisní smlouvy, KPI procesů, apod.) se skutečnými hodnotami zjištěnými analýzou dat z provozních a monitorovacích systémů v kontextu logiky definované v těchto dohodách, smlouvách a procesech.
- Řešení umožní srovnání výsledků a jejich následnou prezentaci (dashboard, reporty)
- Řešení umí proaktivně reagovat na výsledky.
- Systém bude používat logiku směrem od definice služeb k vazbě na monitoring jednotlivých metrik.
- Systém poskytne flexibilní nabídku služeb včetně relevantních kritérií a metrik
- Systém eviduje dohody či smlouvy o úrovni služeb s různými smluvními stranami (interní zákazníci, externí zákazníci, dodavatelé, pracovní skupiny, týmy, ..)
- Systém umí nadefinovat kritéria pro proaktivní vyhodnocování průběžného plnění dohod, logiku pro stanovení penalizace nebo bonifikace a další potřebné náležitosti
- Systém má verzování SLA, Stavů cyklu, kontrola změn a schvalovací proces



- ~~Integrovaný kalendář pro flexibilní definici pracovních či provozních dob služeb včetně plánovaných odstávek~~
- Systém umožňuje minimálně tyto integrační zdroje
 - monitoringem infrastruktury,
 - Systém pro řízení požadavků a konfigurací
 - Call Centrum aplikace
 - ERP aplikace
 - Proprietární zdroje dat (EXCEL, log soubory, ..)
- Je požadována integrace na:
 - Nástroj na řešení požadavků a konfigurací
 - Nástroj na správu majetku
 - Nástroj na centrální dohled

Bližší specifikace technických požadavků na softwarové nástroje v IS ZP je obsažena v Příloze č. 7 této zadávací dokumentace.

Počet licencí nástroje odvodí dodavatel z následujících potřeb:

- Potřeba měřit 200 metrik, tj. samostatně vyhodnocované nebo reportované parametry SLA, OLA nebo KPI vyhodnocované v kontextu zákazníka, dodavatele, smlouvy, služby, procesu, atd.
- Pokud existují, předdefinované šablony typických metrik pro ITIL procesy
- Přístupovat budou max. desítky osob

iv. Nástroj na řízení dohledů z podřízených systémů dohledu (Dohledový systém)

Nástroj na řízení dohledů z podřízených systémů dohledu bude sloužit jako centrální dohledová integrační platforma z dohledových systémů registrů. Požadavky na takový systém jsou následující:

- Pohled na stav služeb v reálném čase zobrazuje údaje o kvalitě, dostupnosti, riziku a míře souladu s provozními smlouvami SLA. Pracovníci všech úrovní a zaměření v rámci organizace IT (např. Výkonní a provozní pracovníci, oddělení podpory uživatelů a týmy pro správu úrovně služeb) mohou sdílet řídicí panely v počítačovém i mobilním rozhraní. Díky tomu mají všichni stejné informace o stavu služeb a možnostech spolupráce.
- Znázornění komponent služeb z více systémů dohledu v reálném čase (sítě, systémů, aplikací, databází, bezpečnostní dohled, dohled výkonu atd.) a zobrazení výstrah urychluje určování priorit,
- Nástroj bude integrován s nástroji pro správu oblastí aplikací a infrastruktury, která umožňuje tvorbu pohledů na stav služeb a analýzu a určování problémů se službami.
- Nástroj bude obsahovat automatizaci akcí týkajících se eskalace a nápravy potíží se službami, snižování rizika pro služby
- Nástroj bude obsahovat dynamické modelování IT služeb
- Automatizace řízená službami (eskalace, synchronizace a pracovní postupy) na základě výstrah se vydávají hlášení pro obchodně příslušné oddělení podpory uživatelů a zahajují se procesy. Díky integraci se systémy oddělení podpory uživatelů lze do hlášení přidávat informace o službách a tato hlášení se správnou prioritou přiřazovat správným odborníkům na příslušnou oblast.
- Sjednocená správa událostí umožňuje provoznímu oddělení korelovat a převádět události z více oblastí na kvalitnější a užitečnější výstrahy a získat více kontroly nad prioritami výstrah a jejich eskalací. Můžete tak zjišťovat a korelovat kritické události z více oblastí a převádět je na výstrahy vyšší úrovně, u nichž probíhá eskalace na základě standardizovaných zásad založených na osvědčených postupech.

Cílem výše uvedených funkcí je zajistit rychlý přechod ze správy zaměřené na různé technologické oblasti na správu s orientací ICT služby.

Bližší specifikace technických požadavků na softwarové nástroje v IS ZP je obsažena v Příloze č. 7 této zadávací dokumentace.

Počet licencí nástroje odvodí dodavatel z následujících potřeb:

- Bude potřeba integrovat 15 nižších dohledových systémů
- K reportům a dashboardům budou přistupovat jednotky administrátorů.

v. Nástroj pro řízení rizik a bezpečnosti IS (Zabezpečení IS)

Zabezpečení prostředí všech dodávaných nástrojů musí umožňovat výhradní vlastnictví datových, konfiguračních a logovacích souborů, tak aby byla zajištěna eliminace rizika zneužití jakoukoliv identitou v rámci hostitelského operačního systému (Například administrátor, root, superuser, oracle apod). Tato ochrana nesmí být obejitelná a musí být prokazatelná. Požadovaný princip je nutné pospat a vyznačit jasné funkce zajišťující uvedené požadavky.

Aktivity prováděné v rámci hostitelských systémů a aplikací musí být monitorována na úrovni uživatelského sezení. Řešení musí podporovat provedení záznamu sezení a jeho zpětného přehrání aktivity.

Řešení musí podporovat:

- záznam celého sezení,
- možnost vyhledávání jednotlivých aktivit -příklad: V rámci celého sezení privilegovaný uživatel prováděl aktivity v OS, v aplikaci a na dalším systému který je součástí řešení. Záznam jednotlivých aktivit na úrovni programů nebo podaplikací musí být dostupný jako celek (celé sezení) a zároveň dílčí činnost (např. spuštění specifické aplikace a činnost v ní) musí být přímo dohledatelná bez nutnosti dalšího zpracovávání datových struktur (například souboru) se záznamem celého sezení.

Hostitelské prostředí aplikace musí eliminovat možnost zneužití přihlašovacích kreditů jiných uživatelských identit. Pokud bezpečnostní politika systému určí, tak nelze v rámci sezení přepnout identity aplikace/programu na jinou systémovou identitu, přestože by byl znám přístupový kód/heslo a nebo by to hostitelský systém implicitně povoloval (např. přepínání z identit root, NTAUTHORITY\SYSTEM apod.)

Řešení musí umožňovat automatizovanou bezpečnou správu aplikačních servisních účtů jak v hostitelském systému, tak i v rámci aplikace. Například se jedné o servisní nebo aplikační účty ve skriptech nebo "vkompilované" v aplikacích pro přístup do RDBMS a pod. Uvedené účty nemohou být přístupné na základě znalosti přihlašovacích kreditů nebo pouhým oprávněním jiného privilegovaného účtu. Řešení musí zajistit funkci poskytování jednorázových přihlašovacích kreditů pro uvedené typy identity, které budou platné pouze v době autorizovaného použití. Příklad jednorázově generované heslo ve skriptu platí pouze v době běhu skriptu.

Pro operační systémy UNIX, které jsou součástí řešení, vyžadujeme provádění správy uživatelských identit v rámci MS Active Directory. Identifikace a autentizace identity systémů typu UNIX musí být prováděna vůči MS AD. Kryptovací algoritmus TGT musí být zachován na úrovni nejvyššího možného, který generuje MS KDC (RC4-HMAC 128bit).

Všechny uvedené funkce musí být spravované prostřednictvím jednotné GUI konzole. Správa řešení musí podporovat RBAC model. Jako uživatelský repositář správy vyžadujeme MS Active Directory. Prostředky jednotné správy nesmí vyžadovat změnu

~~schématu MS AD a musí plně umožňovat pouhý read-only přístup ke zdrojům MS AD.~~
Součástí řešení jednotné správy musí být reporty typu:

Správa účtů

- Sestava dle Administrátorských oprávnění
- Dle členství ve skupině
- Segregace oprávnění

Monitoring privilegovaných programů

- Monitorované soubory
- Monitorované programy

Uživatelské aktivity

- Prováděné na specifickém uživateli
- Prováděné uživatelem

Jednotná konzole obsahuje funkce schvalovacího workflow dle definované schvalovací politiky výběru schvalovatelů.

Bližší specifikace technických požadavků na softwarové nástroje v IS ZP je obsažena v Příloze č. 7 této zadávací dokumentace.

Počet licencí nástroje odvodí dodavatel z následujících potřeb:

- Počet zabezpečených serverů dle architektury všech ostatních nástrojů v této nabídce
- Počet 30 serverů pro dohled kritických serverů ZR.

b. Podpora IS SZP

Podporou IS ZP je myšleno následující:

- Podpora software výrobce nástroje/nástrojů Ad a)
 - a. Přístup do znalostní báze daného výrobce
 - b. Přístup k opravám a hotfixům nabízených řešení
 - c. Přístup k novým verzím nabízených produktů (minoritním i majoritním vydáním)
 - d. Třetí úroveň podpory výrobce s definovanými dobami odezev dle priority:

Priorita - Severity Level	Doba odezvy
1	2 pracovní hodiny
2	4 pracovní hodiny
3	Následující pracovní den

4	Následující pracovní den
---	--------------------------

- Podpora dodavatele
 - a. Zahájení servisního zásahu v místě instalace bude maximálně do 8 hodin od nahlášení.
 - b. Zahájení servisního zásahu vzdáleně bude maximálně do 4 hodin od nahlášení.

Nahlášení bude prováděno elektronicky formou e-mailu. Toto nahlášení je možné provést i telefonicky. V záruční době bude dodavatelem poskytována bezplatná servisní linka pro nahlášení servisního zásahu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.

c. Implementace metodiky

Implementací metodiky se rozumí vytvoření následujících metodik pro provozní prostředí zadavatele:

- Vytvoření globální provozní metodiky v souladu s mezinárodně uznávanou normou (například ITIL v3)
- Vytvoření dílčích metodických příruček pro jednotlivé procesy zajišťování provozu a implementace těchto procesů v prostředí zadavatele
 - A. Service Desk / Service Request Management
 - B. Incident Management
 - C. Problem Management
 - D. Change Management
 - E. Release Management
 - F. Configuration Management

d. Dodávka výpočetního prostředí pro implementaci Informačního systému zabezpečení provozu

Předmětem dodání a instalace HW a SW platformy pro virtualizaci serverů skládající se z následujících součástí:

6x virtualizační server:

- **Architektura:** architektura x86 (64bitová instrukční sada)
- **Počet CPU:** 2 CPU po 6 jádrech
- **Paměť RAM:** minimálně 48 GB
- **Disková kapacita:** 2x 146GB 10 kRPM SAS
- **I/O rozhraní:** min. 2x 8PCI-Express + 2x 4PCI-Express
- **Síťové rozhraní:** min. 4x Gigabit Ethernet adaptér, 2x 8Gb FC HBA
- **Administrace:** server musí umožnit vzdálenou diagnostiku a administraci přes Ethernet rozhraní
- **Záruka:** min. 4 roky, podpora 7x24, fix-time 4 hodiny
- **Napájení:** 2x zdroj s max. příkonem 1100W
- **RAS:** za běhu vyměnitelné zdroje napájení a chlazení
- **Provedení:** server určen pro umístění do montážní skříně 600x800mm, max.2RU
- **Instalace a integrace do prostředí SZR**
- **Dodávka všech komponent nutných pro zprovoznění**

1x Diskové pole:

- **Počet řadičů:** 2
- **Datový prostor:** 8 TB, SAS, 6Gb
- **Rozhraní (per řadič):** 2x 8 Gb FC, 4x 1Gb Ethernet
- **Funkce:** Thin provisioning, deduplikace, snapshoty, vše bez omezení počtu připojených hostů
- **Protokoly:** CIFS, NFS, iSCSI, FC
- **Kompatibilita:** VMware vSphere v5
- **Záruka:** min. 4 roky, podpora 7x24, fix-time 4 hodiny
- **Provedení:** pole určeno pro umístění do montážní skříně 600x800mm, max.4RU
- **Instalace a integrace do prostředí SZR**
- **Dodávka všech komponent nutných pro zprovoznění**

2x Fibre Channel Switch:

- **Rozhraní:** min. 16 x 8Gb port
- **Záruka:** min. 4 roky, podpora 7x24, fix-time 4 hodiny
- **Provedení:** max. 2RU
- **Instalace a integrace do prostředí SZR**
- **Dodávka všech komponent nutných pro zprovoznění**

2x LAN Switch:

- **Rozhraní:** 24 portů 10/100/1000 Ethernet UTP, 4x SFP sloty pro optické propojení přepínačů
- **Záruka:** min. 4 roky, podpora 7x24, fix-time 4 hodiny
- **Provedení:** 1 RU
- **Instalace a integrace do prostředí SZR**
- **Dodávka všech komponent nutných pro zprovoznění**



1x server pro gateway:

- **Architektura:** x86_64
- **Počet CPU:** 1 procesor, 4 jádra
- **Paměť RAM:** 8 GB
- **Diskové pole:** 1 TB v RAID 1.
- **Síťové rozhraní:** min. 4x Gigabit Ethernet
- **Provedení:** max. 1RU
- **Instalace a integrace do prostředí SZR**
- **Dodávka všech komponent nutných pro zprovoznění**

Licence virtualizačního nástroje VMware vSphere 5 Essentials Plus

- **Počet:** ekvivalentní výše uvedenému HW prostředí

Součástí dodávky jsou také instalační práce provedené autorizovanými technikami. Instalace autorizovanými technikami je nezbytná pro udržení záruky a podpory dodaných hardwarových komponent.

Součástí dodávky je také instalace a konfigurace prostředí VMware vSphere 5, které je součástí dodávky na dodaný HW.

e. Poskytování expertních služeb

Poskytováním expertních služeb se rozumí poskytování lidských zdrojů pro zabezpečení řešení požadavků zadavatele v níže uvedených oblastech. Měrnou jednotkou je jeden člověkodenní. Jedním člověkodnem se rozumí čas odpovídající práci jednoho (konkrétního) specialisty – člena projektového týmu po dobu jednoho pracovního dne (8 hod).

- A. expertní konzultace v oblasti ITIL v3
- B. expertní konzultace v oblasti bezpečnosti IS
- C. expertní služby v oblasti integrací systémů
- D. expertní konzultace v oblasti projektového řízení
- E. expertní konzultace v oblasti dohledových nástrojů ;ICT
- F. expertní konzultace v oblasti vývoje software
- G. expertní konzultace v oblasti testování software

III. Etapizace projektu

Zadavatel předpokládá realizaci předmětu této zadávací dokumentace po následujících etapách:

Etapa 1 – bude realizována v období od podpisu smlouvy do 30.11.2012 a bude dále rozdělena do dvou fází:

- Fáze 1 – realizace Systému pro řízení požadavků a konfigurací do 31.8.2012
- Fáze 2 – realizace oblastí Dohledový systém pro 8 zdrojových systémů a Zabezpečení IS do 30. 11. 2012

Etapa 2 – od 1. 1. 2013 – 30. 3. 2013

- Realizace oblastí Správa majetku a Dohled smluvních ujednání pro 7 zdrojových systémů v období od 1. 1. 2013 do 31. 3. 2013.



GORDIC

Příloha č. 6: Technické požadavky Centrální dohledový systém (samostatný soubor)

4

Příloha č.7 - Správa základních registrů - Technické požadavky Nástroj na řízení požadavků a konfigurační

1	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Aplikaci lze provozovat na virtuálních serverech, pro zajištění vysoké dostupnosti je možná implementace v clusterovém prostředí bez nároku na další licence.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	NE
2	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Při dočasném překročení zakoupeného počtu licencí systém neodmítne dalšího přihlášeného uživatele.	při přihlášení nadlimitního konkurenčního uživatele nedojde k odmítnutí tohoto uživatele. CA Service Desk disponuje tabulkou, kde jsou ukládány veškeré Sessions, které mohou posloužit pro audit licencí - pro zajištění vyššího počtu licencí lze na základě těchto informací licence dokoupit	1	NE
3	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Aplikace je licencovaná nezávisle na počtu front-end serverů, na testovacích a vývojových prostředích.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	NE
4	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Systém používá konkurenční řešitelské licence.	licenční politika CA je založena konkurenčním typem licencí	1	NE
5	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Při vložení komentáře má možnost připsat komentář do podřazených tiketů.	Splňuje nativní funkcionality systému	2	NE
6	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Možnost využít monitoringu správného běhu aplikace.	Splňuje nativní funkcionality systému	2	NE
7	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Systém podporuje přihlášení pomocí Single-Sign-On (SSO) a napojení na LDAP server.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	NE
8	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Systém včetně všech jeho komponent je možné provozovat na operačním systému Windows server 2008.	CA Service Desk a všechny jeho komponenty jsou kompatibilní s operačním systémem MS Windows Server 2008	1	NE
9	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Systém podporuje standardní aplikační servery (IIS, Tomcat).	Splňuje nativní funkcionality systému	1	NE
10	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Systém umožňuje využívat databázi, která je umístěna na stejném nebo separátním serveru.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	NE
11	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Uživatelské i řešitelské rozhraní systému podporuje aktuální verze Internetových prohlížečů, bez limitace na jednoho	Splňuje nativní funkcionality systému	1	NE
12	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Uživatelé či řešitelé se budou moci přihlásit přes HTTPS na SD pomocí internetového prohlížeče.	v závislosti na vybraném aplikačním serveru (IIS, Tomcat) bude realizováno SSL přihlášení. Dále bude v rámci SD Options definováno SSL	1	ANO
13	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Uživatelé či řešitelé se budou moci přihlásit přes HTTPS na SD pomocí	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO

14	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Aplikace obsahuje sadu předdefinovaných nastavení pro role podle metodiky ITIL.	CA SD plně podporuje metodologii ITIL - PingVerify (ITILv3)	2	ANO
15	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Předdefinované reporty a předvyplněné číselníky v DB (třídy konfiguračních položek, dopady, priority, urgency atd.).	Splňuje nativní funkcionality systému	2	ANO
16	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Během životního cyklu tiketu bude možné odeslat průzkum spokojenosti koncovému uživateli. Tento průzkum musí být v pravidelných intervalech automaticky vyhodnocován. Aplikace umožňuje vytvářet vlastní průzkumy spokojenosti.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
17	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Systém obsahuje rozhraní pro webové služby, které je možné využít jako plnohodnotné rozhraní pro práci s SD (administrace, všechny operace nad tikety, importy a exporty dat). Pro webové služby lze nastavit stejná	Splňuje nativní funkcionality systému	1	NE
18	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Výrobce aplikace umožňuje školení v České republice včetně možnosti složení certifikátů pro administrátory systému.	Výrobce (CA Technologies) nabízí v ČR školení na všechny své produkty (včetně SD). Po absolvování kurzu je možné vykonat certifikační zkoušku a získat tak osvědčení (certifikát).	1	NE
19	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	SD má k dispozici standardní konektor pro integraci s poštovním serverem MS Exchange.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	NE
20	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Aplikaci lze integrovat s PBX s Call Center. Integrace umožní např. vytáčení tel. čísla přímo ze SD, otevření předvyplněného formuláře pro nový požadavek nebo otevření formuláře se seznamem otevřených tiketů po zvednutí příchozího telefonu.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	NE
21	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Aplikaci půjde v budoucnu integrovat s dohledovým nástrojem (zakládání tiketů při alarmu).	Aplikaci lze integrovat díky rozsáhlému WSDL API s kterýmkoliv dohledovým nástrojem. Při použití například CA dohledových nástrojů jsou již k dispozici integrační konektory pro snadné zakládání tiketů na základě	1	NE
22	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Na základě kategorizace Incidentu, požadavku nebo problému (dále jen tiketu) umožňuje SD jejich automatické přidělování na skupinu, v rámci skupiny uvažujeme automatické přidělení na řešitele, který je v rámci skupiny nejméně vytížený. Systém podporuje i možnost automatického přidělování určitých typů tiketů pouze v rámci lokality řešitele.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
23	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Systém umožňuje automatické přepočítávání priority tiketu na základě aktuální naléhavosti a dopadu.	Splňuje nativní funkcionality systému	2	NE

24	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	SD umožňuje označit některé atributy jako povinné v závislosti na aktuální pozici ve workflow tiketu (povinné vyplnění řešitele v určitých stavech tiketu apod.). Lze nastavit udržování historie vybraných atributů.	v rámci SD si může uživatel zobrazit Activity Log, kde vidí veškeré změny atributů. Dále lze administrativně atributy a jejich logovatelnost nastavit (v rámci Administrace). Dále splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
25	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Z úvodní obrazovky zákaznického rozhraní lze přímo přistoupit do znalostní báze, před uložením tiketu je na základě informací v tiketu automaticky prohledána znalostní báze a uživatelům jsou nabídnuta možná řešení.	Splňuje nativní funkcionality systému	2	ANO
26	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Na úvodní stránce zákaznického rozhraní je možné vyvěsit oznámení např. o plánovaných výpadcích, aktuálních problémech (např. nefunkční e-mailový server) apod.	Splňuje nativní funkcionality systému	2	NE
27	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	K tiketům je možné vkládat přílohy.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
28	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	U tiketu je možné nastavit příznak (např. že byl špatně kategorizován). Na základě takového příznaku může být vytvořen report takových tiketů.	uživatelé budou mít k dispozici atribut, kterým po zakliknutí definují špatnou kategorizaci tiketu. Bude vytvořen report pro zobrazení takovýchto tiketů.	3	NE
29	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Pro často zadávané typy tiketů (výpadek serveru, požadavek na přístup...) lze vytvořit šablony, které za uživatele předvyplní základní údaje (např. kategorií, osnovu pro popis incidentu).	lze využít systém šablon, kdy uživatel předvyplní libovolný tiket a libovolné atributy a vyplní záložku šablony. Po uložení je tiket přístupný z menu nový tiket ze šablony.	2	NE
30	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Aplikace nabízí zjednodušené zákaznické rozhraní, pomocí kterého uživatel přistupuje do znalostní báze a k požadavkům a na ně navazujícím incidentům a změnám, které se pro něj aktuálně řeší. Dále má možnost zakládat nové požadavky, a provádět nad nimi všechny potřebné operace.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
31	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Aplikace nabízí podrobné řešitelské rozhraní umožňující řešitelům práci s požadavky, incidenty, změnami a jejich dílčími úkoly, problémy a znalostními dokumenty. V závislosti na roli uživatele (řešitel, manažer, administrátor, ...) má k dispozici jiné funkce systému (práci s problémy, reporty, konfigurační databázi, ...) a zobrazují se jiné formuláře s atributy.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
32	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Řešitelé mají k dispozici náhledy na nejčastěji používané fronty tiketů - např. tikety, které aktuálně řeší, tikety, které řeší některý z kolegů ve skupině, tikety svých podřízených, tikety, kterým dnes uprší SLA apod.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO

33	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Řešitel má možnost vytvořit si vlastní předdefinované náhledy na tikety či další entity, které bude mít k dispozici po každém přihlášení do SD - např. seznam tiketů, které nebyly řešitelem aktualizovány více jak dva dny.	uživatelé mají k dispozici tzv. ScoreBoard, který je plně přizpůsobitelný jednotlivým rolím či uživatelům. Uživatelé vidí počet tiketů a mohou na ně ihned přistoupit. Do ScoreBoardu lze nadefinovat jakýkoliv dotaz. Definice je možná přes aktivitu customizovat ScoreBoard.	2	NE
34	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Řešitelé mají k dispozici databázi často používaných odpovědí (zašlete prosím logy ze serveru apod.), které se do tiketu vkládají ve formě komentářů. Optimálně mají kromě toho možnost vytvořit si vlastní databázi častých odpovědí.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
35	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Aplikace umožňuje uživatelům kategorizaci tiketů podle dotčené služby.	Splňuje nativní funkcionality systému	2	ANO
36	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Pro každou entitu (Incident, požadavek, problém) lze definovat workflow. Systém podporuje schvalování požadavků. Je možná automatická funkční a hierarchická eskalace v závislosti na stavu a atributech požadavku. Systém	Splňuje nativní funkcionality systému	1	NE
37	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Koncoví uživatelé i řešitelé dostávají notifikace o událostech a změnách definovaných v příslušném procesu. Systém podporuje e-mailové notifikace v textovém i html formátu, je možné nastavit SMS notifikace. Pokud uživatel reaguje na příchozí notifikaci, bude	Splňuje nativní funkcionality systému	1	NE
38	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Systém umožňuje propojení souvisejících požadavků a incidentů ve struktuře a jejich propojení na navazující problémy a změny. Vše je realizováno pomocí odkazů na tyto tikety.	Splňuje nativní funkcionality systému	2	NE
39	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Kromě výše uvedeného umožňuje aplikace dělení problémů na proaktivní a reaktivní, tak aby v případě vyřešení problému mohl být notifikován dotčený uživatel.	v případě vyřešení problémů, budou na základě události notifikováni dotčení uživatelé. Tyto události lze nastavit administracním postupem.	2	NE
40	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Možnost vzdálené konfigurace (restart služeb, spouštění konfiguračních skriptů JAVA, VB script a podobně).	Splňuje nativní funkcionality systému	2	NE
41	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Možnost nastavení vzdálené diagnostiky u klienta (běžící procesy, služby, obsah registrů).	Splňuje nativní funkcionality systému	3	NE
42	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Řešitelé musí mít možnost nahlédnout na vzdálenou plochu koncového uživatele z rozhraní SD bez dalších požadavků na otevřené porty k zákazníkovi. Komunikace mezi zákazníkem a zadavatelským systémem musí být pomocí https	Splňuje nativní funkcionality systému	2	ANO
43	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Součástí aplikace je plánovací kalendář umožňující plánování aktivit a zdrojů. Kalendář je možné propojit s MS Outlook kalendářem techniků pro update údajů	Splňuje nativní funkcionality systému	3	NE
44	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Součástí SD je nástroj na vykazání hodin řešitele při řešení tiketů (tiketem se zde myslí incident, problém či požadavek).	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO

45	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Systém umožňuje vlastní definice SLA včetně jednotlivých událostí, podmínek, za kterých nastanou a na ně navazující aktivity (zaslání notifikací, eskalace, ...)	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
46	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Pro SLA existuje možnost počítání pouze v rámci pracovní doby. Pro různá SLA mohou být různé pracovní doby (5x8, 7x24, 5x13 apod.). V SD půjde definovat svátky a další dny, ve kterých se SLA nepočítá.	dle požadavků zadavatele je možné administrativně přidávat různé pracovní doby - Work Shift. Zde je možné libovolně definovat pracovní dobu, včetně svátků a dalších dní, ve kterých se SLA nebude počítat.	1	ANO
47	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Vybrané role mají možnost přidávat nebo odebírat události z SLA.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
48	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Při založení problému se automaticky kopírují pole z incidentu. Problém se dá založit přímo z incidentu pomocí tlačítka nebo volby z menu.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	NE
49	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Aplikace obsahuje "tréninkový modul" pro sledování práce řešitele a jeho kontrolu.	Splňuje nativní funkcionalita systému	2	NE
50	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Systém poskytuje kalendář pro plánování změn, který zobrazuje přehledně plány jednotlivých změn včetně příslušných kolíků	Splňuje nativní funkcionalita systému	2	NE
51	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Aplikace umožňuje definici šablon změn, které se skládají z několika úkolů (např. schválení, realizace, update dokumentace). Každý úkol má svého řešitele. Manažer změny má možnost přidávat/odebírat úkoly a měnit jejich řešitele. Úkoly mohou být řešeny paralelně (současné schválení několika manažery) nebo sériově (realizace, následně úprava dokumentace). Schvalovací úkoly mohou vetovat celou změnu.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	NE
52	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Je možné definovat workflow jak na úrovni celé změny, tak na úrovni jednotlivých úkolů. SLA jsou definovány na úrovni změny i jednotlivých úkolů. V rámci změny i úkolů lze provádět funkční i hierarchické eskalace.	Splňuje nativní funkcionalita systému	2	NE
53	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Lze vytvářet souvislost pro nadřazené a podřazené změny.	bude řešeno akcemi na tiketech, kde lze vytvářet podřazené a nadřazené tikety včetně automatického kopírování atributů vybraných zadavatelem.	2	NE
54	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Dynamicky měnit workflow změny v případě nutnosti.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	NE
55	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Kopírování Informací z požadavku na změnu.	Splňuje nativní funkcionalita systému	2	NE
56	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	U vybraných kategorií změn mít možnost měřit SLA.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	NE

4

57	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Ke každému pracovnímu příkazu existuje možnost připojení konfigurační položky, která je připojena ke změně.	Splňuje nativní funkcionality systému	2	NE
58	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Systém využívá stavy konfiguračních položek.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	NE
59	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Konfigurační položka může být svázána s Incidnetem, problémem, změnou či znalostním dokumentem.	systém nativně umožňuje přiřazení jednotlivých konfiguračních položek všem typům tiketů. V rámci konfigurační položky lze pak vidět všechny vztažené tikety, které jsou na konfigurační položce řešeny.	1	ANO
60	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Verzování konfiguračních položek - umožnit zobrazit změny konfigurační položky mezi daty, tikety, odchylky od standardu.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
61	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Standardy - umožnit definovat standard atributy pro danou třídu konfigurační položky.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
62	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Base Line - umožnit provádět snímek podporované konfigurační položky k nějakému datu.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
63	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Součástí dodávky SD je nástroj pro auto discovery konfiguračních položek, reconciliation.	bude řešeno v rámci CA CMDB - jako součást CA Service Desk CMDB nástroje., stejně jako reconciliation - záložka Administrace - CMDB	2	NE
64	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Aplikace umožňuje svazování konfiguračních položek prostřednictvím pojmenovaných vazeb. V systému jsou předdefinované základní typy konfiguračních položek i pojmenovaných vazeb.	Splňuje nativní funkcionality systému	2	NE
65	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Součástí aplikace je nástroj pro vizuální zobrazení vazeb mezi konfiguračními položkami.	Splňuje nativní funkcionality systému	2	ANO
66	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Grafické zobrazení root cause analýza, impact analýza pro vyhodnocování výpadku a ovlivněných systémů při incidentu nebo změně.	Splňuje nativní funkcionality systému	3	NE
67	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Ke konfigurační položce lze přiřadit SLA, které může být rozdílné od SLA servisního požadavku, ke kterému se konfigurační položka vztahuje.	Splňuje nativní funkcionality systému	2	NE
68	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Ke konfigurační položce lze přiřadit zodpovědný kontakt, kontakt pro servis, kontakt na výrobce.	Splňuje nativní funkcionality systému	3	NE
69	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Aplikace umožňuje napojení na dohledový nástroj pro automatické zakládání incidentů nad dotčenou konfigurační položkou.	Splňuje nativní funkcionality systému	2	NE
70	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Systém umožňuje vytváření znalostních dokumentů z existujících řešení (např. při vkládání komentáře s popisem řešení mám možnost automaticky vygenerovat znalostní dokument, s předvyplněným popisem problému a řešením).	Splňuje nativní funkcionality systému	2	ANO

71	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Do znalostních dokumentů je možné vkládat tabulky, obrázky apod. pomocí editoru, tedy nikoliv na základě znalostí programování, HTML apod.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
72	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Editor pro vkládání článků do znalostní báze je schopen zachovat formátování dle článku ze zdroje	Splňuje nativní funkcionalita systému	3	NE
73	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Aplikace umožní kontrolu, jestli již podobný dokument ve znalostní bázi neexistuje.	Splňuje nativní funkcionalita systému	3	NE
74	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Aplikace umožňuje definici workflow znalostních dokumentů včetně schvalovacího procesu. Systém pracuje s rolemi potřebnými ve workflow znalostního dokumentu (osoba zodpovědná za obsah a aktuálnost)	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	NE
75	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	V případě potřeby lze dokument přepracovat. V době, kdy je dokument přepracováván není standardně vyhledatelný.	Splňuje nativní funkcionalita systému	2	NE
76	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	U dokumentu je možné nastavit jeho automatické zneplatnění, dokument lze zneplatnit manuálně.	Splňuje nativní funkcionalita systému	2	NE
77	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Ke znalostním dokumentům lze vkládat přílohy.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
78	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Řízení přístupových práv pro znalostní dokumenty uživatelů či skupin.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	NE
79	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Mít k dispozici report o počtu publikovaných znalostních dokumentů na uživatele a v celém SD.	Splňuje nativní funkcionalita systému	2	NE
80	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Možnost spojit znalostní dokument s konfigurační položkou.	Splňuje nativní funkcionalita systému	3	NE
81	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Možnost jednorázového nebo pravidelného importu znalostních dokumentů.	pomocí API lze dokumenty importovat jednorázově i pravidelně. Poté musí být dokumenty reindexovány.	2	NE
82	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	K dispozici chat mezi koncovým uživatelem a řešítelem.	Splňuje nativní funkcionalita systému	3	ANO
83	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Indexace znalostních dokumentů pro vyhledávání.	Splňuje nativní funkcionalita systému	2	NE
84	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Aplikace umožňuje on-line pohledy na předdefinované sestavy v textové nebo grafické podobě. Pro různé skupiny uživatelů lze definovat různé sestavy. Uživatel má možnost vytvořit si vlastní sestavy	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
85	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Pokud je reportovací nástroj dodáván jako externí aplikace, nevyžaduje jeho použití dodatečné čerpání licencí. Licence v reportovací modulu nejsou omezené - přístup k reportům je umožněn všem uživatelům v SD.	licenční politika CA umožňuje přístup k reportům všem uživatelům SD. Zároveň není třeba Boxi dále licencovat.	2	NE

7

86	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Součástí systému je reportovací nástroj umožňující tvorbu tabulkových sestav a grafických reportů bez znalosti programování.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
87	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Reportovací nástroj nebude vyžadovat žádnou speciální integraci (např. nutnost definice datového modelu aplikace). Úpravy lze přepodkládat v případě nově přidávaných atributů do SD.	Splňuje nativní funkcionalita systému	2	NE
88	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Dostupnost reportovacího nástroje přímo z rozhraní SD.	Splňuje nativní funkcionalita systému	2	ANO
89	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Reportovací nástroj umožňuje vytváření šablon reportů. Vlastní report se vygeneruje po zadání potřebných vstupů (např. u reportu eskalovaných tiketů to bude filtr podle období, řešitele, organizace koncového uživatele apod.). Při zadávání dat do filtru má uživatel možnost vybrat položky z příslušných	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
90	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Při generování reportů lze pro uživatele nastavit omezení pro přístup k datům	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	NE
91	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Reportovací nástroj umožňuje export reportů minimálně do těchto tří standardních formátů - XLS, PDF, CSV.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
92	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Reportovací nástroj umožňuje periodické generování vybraných reportů a jejich zaslání manažerům ve formě XLS, PDF nebo jako URL přímo do reportovacího nástroje (např. jednou týdně report o počtu eskalovaných incidentů včetně odkazů na tyto incidenty do aplikace apod.). Každý uživatel má možnost definovat, které	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	NE
93	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Reportovací nástroj poskytuje sadu předdefinovaných reportů pro okamžité použití pokrývajících všechny poptávané komponenty systému (IM, PM, CHGM, KNB, CMDB).	Splňuje nativní funkcionalita systému	2	NE
94	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Reportovací nástroj poskytuje možnost sestavit on-line reporting ze všech modulů SD tak, aby se na obrazovce zobrazoval aktuální stav o řešených tikech, problémech, frontách u jednotlivých kategoriích SIA tzv.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
95	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Administrace aplikace se v naprosté většině případů provádí pomocí tenkého klienta a je tedy možné ji provádět odkudkoliv z Internetu (jedná se o tenkého klienta, je nutné mít	administrace je přístupná po přihlášení do administrativní role odkudkoliv z Internetu (jedná se o tenkého klienta, je nutné mít	3	NE
96	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Bez znalosti programování je možné definovat nové atributy u jednotlivých entit systému (tiket, kontakt, změna...) a tyto atributy poté zobrazovat a používat ve formulářích, tabulkách a reportech	Splňuje nativní funkcionalita systému	4	ANO
97	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Aplikace poskytuje nástroje pro definici a nastavení workflow pro všechny entity (Incidenty, požadavky, problémy, změny s jednotlivými úkoly, znalostní dokumenty, konfigurační položky). V rámci workflow lze nastavovat automatické funkční a hierarchické eskalace, automatické události apod.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO

7

98	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Systém umožňuje nastavení posílání notifikací při změnách definovaných atributů, stavů, při událostech (vlození komentáře, přílohy), aktivitách (vyřešení, předání tiketu na jiného řešitele) a při eskalacích (funkční, hierarchická).	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	NE
99	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	V aplikaci je možné definovat šablony pro notifikace (možnost různých šablon pro každou událost, organizaci, apod.), v notifikaci lze zobrazit libovolné atributy entity, ke které se notifikace váže (požadavek, znalostní dokument, problém apod.). Pro tvorbu šablon není	Splňuje nativní funkcionalita systému	2	NE
100	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	V případě nedostupnosti e-mailového serveru dojde k opakovaným pokusům o odeslání emailové notifikace.	Splňuje nativní funkcionalita systému	2	NE
101	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Notifikace podporují jak textový, tak HTML formát.	Splňuje nativní funkcionalita systému	2	NE
102	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Namísto notifikace lze jako reakci na událost spustit skript, externí aplikaci apod.	spuštění skriptů či externí aplikace je umožněno aplikací, která bude definována v rámci nastavení Events and Makros. Toto lze přiřadit i do Service Types.	1	NE
103	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Systém poskytuje programové (API) rozhraní. Pomocí rozhraní lze provádět minimálně všechny operace jako pomocí webového rozhraní. k API rozhraní je k dispozici dokumentace s popisem jednotlivých funkcí, postupy pro jejich použití a ukázky práce s jednotlivými entitami.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	NE
104	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Systém umožňuje definovat vlastní pole ve vstupních a výstupních formulářích, ideálně pomocí vestavěného editoru a bez zkušenských s programováním.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
105	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Dokumentace k produktu obsahuje datový model databáze včetně zobrazení vztahů mezi entitami.	Splňuje nativní funkcionalita systému	2	NE
106	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Systém umožňuje definici rolí pro skupiny uživatelů (zákazník, řešitel, manažer, administrátor apod.). V rámci role lze definovat omezení přístupu k jednotlivým entitám, funkcím systému, reportům apod. Každá role může mít rozdílné rozhraní včetně např. lokalizace systému. Každý uživatel může mít více	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
107	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Aplikace poskytuje nástroje pro importy a exporty dat např. pro účely hromadných změn nebo zálohování dat před většími změnami. Podporované jsou standardní formáty jako TXT, XLS.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	NE
108	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Systém umožňuje logování vybraných událostí v systému a nastavování různých úrovní logovacího level pro jednotlivé procesy (přihlášení uživatele, chyba při poslání notifikace, chybová hlášení při přetížení nebo nestabilitě apod.)	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	NE

7

109	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Systém umožňuje zakládání tiketů přes e-mail. Pomocí e-mailů lze vkládat komentáře, přílohy apod.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	NE
110	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Administrátor má možnost omezit maximální velikosti přílohy, případně definovat nepovolené typy příloh.	Splňuje nativní funkcionality systému	3	NE
111	Nástroj na řízení požadavků a konfigurační databáze	Systém lze administrovat bez lokální podpory dodavatele u zadavatele.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	NE

7

Příloha č.7 - Správa základních registrů - Technické požadavky Správa majetku

Technické požadavky Správa majetku					
ID požadavku		Popis požadavku		Kritéria hodnocení	
1	Obecné vlastnosti	Řešení musí umožňovat evidenci všech typů assetů, nejen IT assetů.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	NE
2	Obecné vlastnosti	Řešení musí podporovat autorizaci přístupu uživatelů k údajům a funkcím pomocí rolí.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	NE
3	Obecné vlastnosti	Řešení musí umožňovat hromadné změny více záznamů nalednou.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	NE
4	Obecné vlastnosti	Řešení musí protokolovat veškeré změny údajů v evidenci včetně času provedení změny, staré a nové hodnoty a uživatele, který změnu provedl.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	NE
5	Obecné vlastnosti	Řešení musí umožňovat integraci s ITIL konfigurační databází a poskytovat nástroje k zobrazení příslušných konfiguračních informací v kontextu evidovaných assetů a jejich vazeb.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	NE
6	Obecné vlastnosti	Řešení musí podporovat bezpečné oddělení dat a procesů vedených poskytovatelem pro různé subjekty (např. zákazníky) v rámci jednoho systému (multi-tenancy).	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	NE
7	Obecné vlastnosti	Řešení musí umožňovat integraci s discovery nástroji a rekonciliací vlastnícké evidence a fyzické inventarizace.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	NE
8	Finanční asset management	Řešení bude umožňovat vytvářet libovolné nákladové nebo cenové položky a vázat je na assety nebo smlouvy.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
9	Finanční asset management	Řešení bude umožňovat evidovat platby a spojovat je s příslušnými záznamy o cenových nebo nákladových položkách.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
10	Finanční asset management	Řešení bude poskytovat automatické notifikace o kritických datech (např. blížící se čas vypršení a obnovy smluv, termíny výpovědí smluv, termíny splatnosti apod.).	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
11	Management dodavatelů	Řešení bude umožňovat evidovat detailní informace o dodavatelích včetně kontaktních informací, svázaných firmách, příslušných assetech, smlouvách a platbách.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
12	Management dodavatelů	Řešení bude umožňovat evidovat fúze a převzetí dodavatelů jinými firmami.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
13	Management dodavatelů	Řešení bude umožňovat evidovat detailní informace o smlouvách včetně identifikátorů smluv, smluvních stranách, platnosti, svázaných assetech, platbách, smlouvách, ad.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
14	Management dodavatelů	Řešení bude umožňovat definovat různé šablony smluvních dokumentů.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO

7

15	Management dodavatelů	Řešení musí umožňovat strukturované vedení klíčových smluvních podmínek, vyhledávat a filtrovat podle nich a definovat nad nimi automatické notifikace	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
16	Management dodavatelů	Řešení bude umožňovat připojit k záznamu elektronickou přílohu (např. oskenovaný smluvní dokument).	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
17	ServiceDesk a CMDB	5	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
18	Management SW licencí	Řešení bude umožňovat evidovat všechny aspekty SW licencí včetně práv k produktům a jejich verzím, nákupů balíčků licencí, licenčních modelů, licenčních smluv a smluv o SW údržbě, plateb za SW a jeho údržbu, místa uložení fyzických kopií instalačních medií atd.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
19	Management SW licencí	Řešení musí umožňovat rekonciliaci informací o vlastních licencích a dat o fyzické instalaci SW na počítačích.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
20	Management SW licencí	Řešení musí poskytovat přehled o softwarové čistotě na základě srovnání vlastních licencí a skutečně instalovaného nebo využívaného software k příslušným SW produktům.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
21	Management SW licencí	Řešení musí umožňovat management licencí založených na různých metrikách licenčních modelů (CPU, MIPS, concurrent, HW klíč, ad.).	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
22	Management SW licencí	Řešení musí umožňovat management licencí vázaných na specifickou organizaci, lokalitu, osobu, apod.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
23	Management SW licencí	Řešení musí rozlišovat mezi umístěním SW instalace (na klientu, serveru apod.) a umístěním (přidělením) SW licence.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
24	ServiceDesk a CMDB	6		1	ANO
25	Automatizace procesů	Řešení bude umožňovat definovat notifikační pravidla pro proaktivní identifikaci kritických okamžiků, které vyžadují manuální nebo automatizovanou činnost	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
26	Automatizace procesů	Tato pravidla bude možné nastavit na jakýkoli časový atribut, na změnu atributu nebo na neproběhlou očekávanou změnu atributů v definovaném čase	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
27	Automatizace procesů	Řešení bude umožňovat definovat eskalace pro případ chybějící reakce na zasloupanou předchozí notifikaci.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
28	Automatizace procesů	Notifikační pravidla budou umožňovat iniciovat automatizační workflow zajišťující integraci a výměnu dat s workflow procesů v Service Desku a CMDB	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
29	ServiceDesk a CMDB	7	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
30	Integrace	Řešení bude poskytovat aplikační programové rozhraní (API) založené na webových službách.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO

7

31	Integrace	Řešení bude poskytovat nástroje pro hromadný import a aktualizaci dat.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
32	Integrace	Řešení bude poskytovat nástroj konfigurovatelný grafickým administrativním rozhraním pro mapování datových zdrojů a plánování dávkových výměn dat.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
33	ServiceDesk a CMDB	8	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
34	Reporting a podpora rozhodování	Řešení bude poskytovat nástroje pro reporting a podporu rozhodování.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
35	Reporting a podpora rozhodování	Řešení musí umožňovat snadné vytváření analytických reportů uživateli bez nutnosti vytváření databázových dotazů.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
36	Reporting a podpora rozhodování	Řešení zároveň musí umožňovat napojení externích reportovacích nástrojů a poskytovat dokumentaci ke struktuře dat.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
37	Reporting a podpora rozhodování	Řešení musí umožňovat webový přístup k reportům i možnost vytvářet reporty přes webové rozhraní.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
38	Reporting a podpora rozhodování	Řešení musí umožňovat export reportů ve standardních formátech (PDF, XLS, DOC, CSV, apod.).	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
39	Reporting a podpora rozhodování	Řešení musí umožňovat zabezpečení přístupu k reportům a integraci s existujícími adresářovými službami (AD, LDAP, ad.).	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO

Příloha č. 6 - Správa základních registrů - Technické požadavky Centrální dohledový systém

ID požadavku		Popis požadavku		Kritéria přijetí	
1	Centrální dohledový systém	Modelování služeb na základě informací z doménových managerů (management infrastruktury a end-to-end monitoring aplikací)	Ano, natí vní funkce produktu CA SOI (Service Operation Insight). Umožňuje importovat konfigurační položky z doménových manažerů a modelovat z nich služby v operační konzole.	1	ANO
2	Centrální dohledový systém	Možnosti odhadu dopadu rizik a "root cause" analýza pro monitorované služby	Ano, natí vní funkce produktu CA SOI (Service Operation Insight), root cause analýza podle definice služby je základní funkcionalitou produktu.	1	ANO
3	Centrální dohledový systém	Sledování stavu, zdraví, kvality a dostupnosti služby	Ano, tyto základní parametry pro služby jsou vzhodnocovány na základě událostí a monitorů z doménových manažerů.	1	ANO
4	Centrální dohledový systém	Silná integrace s CMDB pro převzetí definice služby	Ano, natí vní funkce produktu CA SOI (Service Operation Insight). Bude integrována s CMDB databází pro řešení pro správu konfigurací a požadavků.	1	ANO
5	Centrální dohledový systém	Integrace s automatickým provisioningem	Ano, natí vní funkce produktu CA SOI (Service Operation Insight) - poskytuje konektor na přepojení s nástroji na automatickou provizi datových center.	1	ANO
6	Centrální dohledový systém	Přehledný „role based“ portál pro sledování operačního stavu služby	Ano, natí vní funkce produktu CA SOI (Service Operation Insight). Definice rolí bude výstupem analýzy.	1	ANO
7	Centrální dohledový systém	Dostupná operační konzola pro pracovníky podpory	Ano, natí vní funkce produktu CA SOI (Service Operation Insight)	1	ANO
8	Centrální dohledový systém	Integrace ve formě konektorů a modifikovatelného API	Ano, natí vní funkce produktu CA SOI (Service Operation Insight). Jsou definované konektory pro jednotlivé systémy (např. Microsoft SCOM, CA Spectrum, apod.) Zároveň řešení obsahuje i generický integrační konektor pro obecné připojení.	1	ANO
9	Centrální dohledový systém	Možnosti spracování událostí ve formě politik a pravidel	Ano, základní funkcionalita SOI - definice spracování události ve formě pravidel a politik.	1	ANO
10	Centrální dohledový systém	Možnost sledování průchodu požadavků dohledovanými systémy	Ano, integrace formou konektorů umožňuje sledovat jednotlivé entit v dohledových systémech.	1	ANO
11	Centrální dohledový systém	Měření dostupnosti a odezvy webových služeb dohledovaných systémů	Ano, dokážeme vyhodnotit odezvu jednotlivých dohledovaných systémů.	1	ANO
12	Centrální dohledový systém	Troubleshooting na úrovni dat dohledovaných systémů	Ano, v případě potřeby je možné plynule přejít do detailního troubleshootingu.	1	ANO
13	Centrální dohledový systém	Integrace se dohledovými systémy třetích stran	Ano, natí vní funkce produktu CA SOI (Service Operation Insight) - integrací formou konektorů pro systémy třetích stran.	1	ANO

Příloha č.7 - Správa základních registrů - Technické požadavky Service Level Management

1	2	3	4	5	6
1	Katalog služeb a jejich úrovně	Řešení bude umožňovat definovat více katalogů standardních služeb a jejich úrovně mezi více poskytovateli a odběrateli služeb	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
2	Katalog služeb a jejich úrovně	Řešení bude poskytovat flexibilní rámec pro vytváření a údržbu šablon úrovně služeb zahrnující definice služeb, metriky úrovně služeb, penalizace a další kvalitativní i kvantitativní indikátory.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
3	Katalog služeb a jejich úrovně	Řešení bude mít jednotné úložiště vytváření a údržbu šablon úrovně služeb.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
4	Katalog služeb a jejich úrovně	Řešení musí poskytovat plnou kontrolu nad definicí a sběrem metrik a dalších kvalitativních i kvantitativních indikátorů.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
5	Katalog služeb a jejich úrovně	Součástí řešení musí být předdefinovaný soubor typových služeb, procesů, funkcí a metrik podle nejlepších praktik ITIL.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
6	Katalog služeb a jejich úrovně	Řešení musí podporovat seskupování více služeb a metrik do kompozitních služeb a metrik.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
7	Katalog služeb a jejich úrovně	Řešení musí podporovat seskupování více metrik do kompozitních metrik.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
8	Katalog služeb a jejich úrovně	Řešení musí umožňovat prosazování a validaci standardizovaných servisních kontraktů.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
9	Katalog služeb a jejich úrovně	Řešení musí podporovat celý cyklus procesu Service Level Managementu.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
10	Katalog služeb a jejich úrovně	Řešení musí podporovat celý cyklus procesu Service Catalog Managementu včetně řízení verzí, stavů životního cyklu a auditu změn.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
11	Katalog služeb a jejich úrovně	Řešení musí podporovat seskupování více odběratelů služeb.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
12	Katalog služeb a jejich úrovně	Řešení musí podporovat vytváření a grafickou údržbu kalendářů a časových intervalů pro definici provozních dob, dob podpory, apod. pro vyhodnocování úrovně služeb.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
13	Katalog služeb a jejich úrovně	Řešení musí umožňovat správu dokumentů souvisejících s dohodami o úrovni služeb, SLM procesem a reportingem.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
14	Katalog služeb a jejich úrovně	Řešení bude umožňovat zákaznické úpravy vzhledu a obsahu katalogu služeb.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
15	Katalog služeb a jejich úrovně	Řešení bude poskytovat zabudovanou vazbu mezi katalogem služeb a příslušnými dohodami o úrovni služeb.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO

17	Service Level Management	Řešení musí umožňovat vytváření a údržbu dohod o úrovni služeb pomocí grafického uživatelského rozhraní způsobem srozumitelným netechnickým uživatelům a zákazníkům.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
18	Service Level Management	Řešení bude umožňovat vytváření a údržbu dohod o úrovni služby v jednotném úložišti.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
19	Service Level Management	Řešení musí podporovat celý životní cyklus dohod o úrovni služeb včetně řízení verzí, stavů životního cyklu a auditu změn.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
20	Service Level Management	Vytváření dohod o úrovni služeb ze standardizovaných šablon v katalogu služeb musí být podporováno definovaným procesem (průvodce/ wizard).	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
21	Service Level Management	V rámci řešení bude udržován seznam smluvních stran (dodavatelů, skupin poskytovatelů, zákazníků, apod.).	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
22	Service Level Management	Řešení musí podporovat různé typy smluv a dohod pro různé typy služeb (SLA, OLA, podpůrné smlouvy, KPI procesů, apod.).	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
23	Service Level Management	Řešení poskytovat plnou kontrolu na strukturou a obsahem dohod o úrovních služeb a možnost jejich úprav.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
24	Service Level Management	Řešení musí umožňovat definovat a počítat klíčové výkonnostní indikátory v celém řetězci dodávky služeb a jejich procesního řízení.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
25	Service Level Management	Řešení musí umožňovat definovat závislosti mezi obchodními a technickými metrikami.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
26	Service Level Management	Řešení musí umožňovat definovat závislosti mezi dohodami a smlouvami se subdodavateli služeb, odběrateli (zákazníky) služeb a interními skupinami poskytovatele.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
27	Service Level Management	Řešení musí umožňovat definovat závislosti mezi obchodními a technickými službami, SLA, OLA a podpůrnými servisními smlouvami.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
28	Service Level Management	Řešení musí podporovat vážené příspěvky jednotlivých indikátorů kvality a kvantitativní složky složených metrik.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
29	Service Level Management	Řešení musí podporovat libovolné technologické metriky (např. typu dostupnost, latence, chybovost, apod.)	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
30	Service Level Management	Řešení musí podporovat metriky netechnické metriky (např. odezva pracovníků podpory, spokojenost uživatelů, fakturace, apod.)	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
31	Service Level Management	Řešení musí umožňovat vyhodnocovat i dynamicky definované garantované parametry proměnné v čase a závislé na dalších proměnných parametrech.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
32	Service Level Management	Řešení musí umožňovat definovat a vyhodnocovat metriky v kontextu jednotlivých zákazníků, organizační jednotek zákazníka, služeb, produktů, geografického členění, ad.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO

33	Service Level Management	Řešení musí umožňovat definovat více dohod nebo smluv se stejnou smluvní stranou.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
34	Service Level Management	Řešení musí při vyhodnocování plnění dohod o úrovni služeb zohledňovat příslušné kalendáře provozních dob, dob podpory, apod. pro jednotlivé garantované parametry v rámci jednotlivých dohod a smluv.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
35	Service Level Management	Řešení musí umožňovat definice metrik a garantovaných parametrů v přirozeném jazyce.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
36	Service Level Management	Řešení musí umožňovat automaticky generovat dohody a smlouvy definované v systému tisknutelné podobě.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
37	Service Level Management	Řešení musí podporovat vytváření a údržbu šablon tisknutelných dokumentů.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
38	Service Level Management	Řešení musí umožňovat definovat a prosazovat schvalovací a validační workflow pro vytváření a údržbu dohod a smluv o úrovni služeb.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
39	Service Level Management	Řešení musí podporovat analýzu rizik, „what-if“ analýzu a simulace vyhodnocování plnění dohod a smluv.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
40	Service Level Management	Řešení musí podporovat autorizaci přístupu uživatelů k údajům pomocí rolí.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
41	Service Level Management	Řešení musí umožňovat přikládat přílohy k jednotlivým dohodám a smlouvám.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
42	Service Level Management	Řešení musí umožňovat v rámci dohod a smluv definovat odkazy na externí zdroje Informací (dokumenty, webové stránky, apod.)	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
43	Service Level Management	Řešení musí podporovat a evidovat průběh zákaznických revizí.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
44	Service Level Management	Řešení musí zajišťovat úzkou integraci mezi definicí dohod a smluv, monitoringem jejich plnění a reportingem.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
45	Service Level Management		Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
46	Service Level Management	Vykazování plnění dohod a smluv	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
47	Vykazování plnění dohod a smluv	Řešení musí podporovat modelování a vizualizaci celého řetězce dodávky služby nebo procesu.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
48	Vykazování plnění dohod a smluv	Řešení musí podporovat monitorování a vyhodnocování plnění metrik a indikátorů celého řetězce dodávky služby nebo procesu.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
49	Vykazování plnění dohod a smluv	Řešení musí podporovat rychlou identifikaci problémových služeb nebo jednotlivých parametrů služeb a vyhledání klíčové příčiny.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
50	Vykazování plnění dohod a smluv	Řešení bude umožňovat navrhopat, upravovat a generovat reporty podle uživatelských rolí.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
51	Vykazování plnění dohod a smluv	Řešení musí poskytovat funkce umožňující minimalizovat práci spojenou s vytvářením reportů.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO

52	Vykazování plnění dohod a smluv	Řešení musí poskytovat reporty úrovně služeb v závislosti na čase, dohodě či smlouvě, službě, zákazníkovi, organizační jednotce, komponenty služby, produktu či jiné definované oblasti měření.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
53	Vykazování plnění dohod a smluv	Řešení musí umožňovat vytvářet tisknutelné dokumenty (dohody, smlouvy, reporty) pro zákazníky přímo z informací uložených v systému.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
54	Vykazování plnění dohod a smluv	Řešení musí umožňovat vytváření reportů v grafickém uživatelském rozhraní bez potřeby programování nebo přípravy databázových dotazů.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
55	Vykazování plnění dohod a smluv	Řešení musí umožňovat flexibilní vytváření reportů na vyžádání s možností využití předdefinovaných šablon.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
56	Vykazování plnění dohod a smluv	Řešení musí poskytovat možnost využívat předdefinované osobní i sdílené reporty.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
57	Vykazování plnění dohod a smluv	Řešení musí umožňovat automatické generování naplánovaných reportů.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
58	Vykazování plnění dohod a smluv	Řešení musí umožňovat export reportů ve formátech MS Word, MS Excel a PDF.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
59	Vykazování plnění dohod a smluv	Řešení musí umožňovat využívat posuvné reportovací intervaly (např. posledních 5 dní).	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
60	Vykazování plnění dohod a smluv	Vzhled a formát reportů musí být konfigurovatelný a využívat různé šablony pro různé reporty.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
61	Vykazování plnění dohod a smluv	Reporty musí umožňovat agregaci a sumaci reportovaných dat v různých úrovních zobrazení (např. po měsících – po dnech – po hodinách) a postupné kontextové snižování stupně agregace (drilldown).	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
62	Vykazování plnění dohod a smluv	Reporty musí ve všech zobrazeních respektovat autorizaci přístupu uživatelů k datům podle rolí.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
63	Vykazování plnění dohod a smluv	Řešení musí umožňovat opravu systematických chyb měření a kontrolovanou evidenci výjimek a oprav.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
64	Vykazování plnění dohod a smluv	Řešení musí umožňovat přidávat k reportům komentáře.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
65	Vykazování plnění dohod a smluv	Řešení bude umožňovat schvalování před publikací či distribucí reportů.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
66	Vykazování plnění dohod a smluv	Řešení bude umožňovat centrálně spravovat reporty a organizovat je do adresářů nebo složek.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
67	Vykazování plnění dohod a smluv	Řešení musí umožňovat distribuci reportů na příslušné role/ osoby přes webové rozhraní nebo pomocí e-mailu.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO
68	Vykazování plnění dohod a smluv	Řešení musí umožňovat automaticky sestavit a distribuovat sady formálních reportů pro jednotlivé zákazníky.	Splňuje nativní funkcionalita systému	1	ANO

69	Vykazování plnění dohod a smluv	Řešení musí umožňovat definovat a vyhodnocovat sadu vážených ukazatelů kvality služeb pro jejich vzájemné porovnání (balanced scorecard).	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
70	Dashboard	Řešení musí mít integrovaný Dashboard	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
71	Dashboard	Dashboard bude umožňovat současně zobrazovat stav plnění dohod a smluv o úrovni služeb s jednotlivými stranami.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
72	Dashboard	Řešení bude umožňovat konfigurovatelnou a uživatelem nastavitelnou úroveň agregace dat.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
73	Dashboard	Řešení bude umožňovat zobrazení dat různých úrovních detailu od managerské přehledové úrovně po detailní provozní úroveň.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
74	Dashboard	Uživatelé budou moci personalizovat svůj osobní Dashboard nebo využívat standardní předdefinované zobrazení.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
75	Dashboard	Dashboard musí umožňovat postupné kontextové snižování stupně agregace (drilldown) zobrazovaných dat.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
76	Dashboard	Dashboard bude umožňovat současně zobrazovat stav plnění dohod a smluv o úrovni služeb s jednotlivými stranami za dohodnutá období i stav průběžného plnění.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
77	Dashboard	Dashboard bude umožňovat současně zobrazovat stav plnění dohod a smluv o úrovni služeb za dohodnutá období i stav průběžného plnění.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
78	Dashboard	Řešení musí indikovat a upozorňovat na parametry, u kterých hrozí nebo dochází k neplnění garantovaných hodnot.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
79	Dashboard	Řešení musí podporovat eskalační a schvalovací mechanismy spojené s řešením situací při ohrožení nebo neplnění garantovaných parametrů dohod a smluv o úrovni služeb.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
80	Dashboard	Řešení musí podporovat definici a sledování víceúrovňových prahových hodnot podle úrovně kritičnosti včetně přehledného barevného zobrazení.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
81	Dashboard	Řešení musí prediktivně vyhodnocovat trendy sledovaných indikátorů včetně průběžného výpočtu nejlepšího a nejhoršího možného výsledku do konce dohodnutého období.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
82	Dashboard	Řešení musí podporovat rozlišování mezi vratným a nevratným porušením dohody.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
83	Service Level Management	Diagnostika problémů a analýza dopadů	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
84	Diagnostika problémů a analýza dopadů	Řešení musí poskytovat nástroje pro diagnostiku příčin porušení dohod a smluv o úrovni služeb.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
85	Diagnostika problémů a analýza dopadů	Řešení musí umožňovat nalézt události, které vedly k porušení dohod a smluv o úrovni služeb.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
86	Diagnostika problémů a analýza dopadů	Řešení musí umožňovat přidávat komentáře k případům reportovaného porušení dohod o úrovni služeb.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO

87	Diagnostika problémů a analýza dopadů	Řešení musí umožňovat definovat logiku automatického přidávání komentářů k případům reportovaného porušení dohod o úrovni služeb.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
88	Diagnostika problémů a analýza dopadů	Řešení musí podporovat analýzu dopadů na plnění dohod s jednotlivými zákazníky.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
89	Diagnostika problémů a analýza dopadů	Řešení musí podporovat analýzu obchodních dopadů (výnosy, penalizace, apod.).	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
90	Service Level Management		Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
91	Service Level Management	Podpora finančního řízení	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
92	Podpora finančního řízení	Řešení musí umožňovat řídit finanční aspekty dohod a smluv o úrovni služeb.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
93	Podpora finančního řízení	Řešení musí umožňovat definovat a vyhodnocovat penalizace a bonifikace v závislosti na ustanoveních dohod a smluv o úrovni služeb.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
94	Podpora finančního řízení	Řešení musí umožňovat definovat a vyhodnocovat penalizace, bonifikace a rozúčtování služeb podle flexibilních účtovacích modelů.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
95	Podpora finančního řízení	Řešení musí umožňovat kontrolované zohlednění výjimek z plnění dohod a smluv.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
96	Podpora finančního řízení	Řešení musí podporovat současné použití více měn.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
97	Podpora finančního řízení	Řešení musí umožňovat napojení na externí billingové, účetní a CRM systémy.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
98	Podpora finančního řízení	Řešení musí poskytovat reporting penalizací a bonifikací.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
99	Integrace datových zdrojů	Řešení musí poskytovat nástroje pro sběr a konsolidaci dat.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
100	Integrace datových zdrojů	Řešení musí přebírat data v různých formátech.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
101	Integrace datových zdrojů	Řešení musí poskytovat předpřipravené konektory a adaptéry pro řadu zdrojů dat.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
102	Integrace datových zdrojů	Řešení musí umožňovat konfigurovatelné a variabilní plánování časů pro sběr dat.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
103	Integrace datových zdrojů	Řešení musí umožňovat vyhodnocování indikátorů úrovně dodávky služeb na základě sbíraných dat.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
104	Integrace datových zdrojů	Řešení musí umožňovat definovat adaptéry na datové zdroje v grafickém uživatelském prostředí bez programování.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
105	Integrace datových zdrojů	Řešení musí poskytovat nástroje pro eliminaci nespolehlivých dat.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
106	Integrace datových zdrojů	Řešení musí umožňovat i manuální procedury pro jednorázové nebo opakované nahrání dat.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
107	Integrace datových zdrojů	Řešení musí poskytovat nástroje pro škálovatelnost sběru dat.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
108	Integrace datových zdrojů	Řešení musí umožňovat sběr a korektní vyhodnocení dat z více geografických lokalit, časových zón, měřících systémů, technologických platform, apod.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO

109	Integrace konfiguračního managementu	Řešení musí umožňovat integraci s konfiguračními databázemi (CMDB).	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
110	Integrace konfiguračního managementu	Řešení musí umožňovat definici konfiguračních položek spojených s dodávkou služeb.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
111	Integrace konfiguračního managementu	Řešení musí podporovat řízení životního cyklu konfiguračních položek spojených s dodávkou služeb.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
112	Integrace konfiguračního managementu	Řešení musí umožňovat mapování konfiguračních položek spojených s dodávkou služeb na příslušné smluvní strany a služby.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
113	Integrace konfiguračního managementu	Řešení musí umožňovat přehledné zobrazení vazeb mezi smluvními stranami, službami a jednotlivými konfiguračními položkami spojených s dodávkou služeb.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
114	Integrace konfiguračního managementu	Řešení bude musí využívat mapování konfiguračních položek spojených s dodávkou služeb na příslušné smluvní strany a služby pro výpočet indikátorů úrovně služeb.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
115	Integrace konfiguračního managementu	Řešení musí umožňovat zabezpečení přístupů uživatelů ke konfiguračním datům.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
116	Integrace konfiguračního managementu	Řešení musí umožňovat datovou synchronizaci dat s CMDB.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
117	Integrace konfiguračního managementu	Řešení musí umožňovat integraci se standardními i proprietárními konfiguračními databázemi.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
118	Správa uživatelů a bezpečnost	Řešení musí podporovat řízení přístupů uživatelů podle rolí.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
119	Správa uživatelů a bezpečnost	Řešení musí umožňovat integrovanou autentizaci a přihlášení uživatelů (Single Sign-On) a rovněž integraci s podporou LDAP.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
120	Správa uživatelů a bezpečnost	Řešení musí zajišťovat důvěrnost dat.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
121	Správa uživatelů a bezpečnost	Řešení musí umožňovat vlastní administraci uživatelů, jejich aplikačních profilů, přístupových práv k funkcím a datům.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
122	Různé	Řešení musí podporovat doporučení ITIL.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
123	Různé	Řešení musí podporovat vyhledávání a filtrování dat.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
124	Různé	Řešení musí umožňovat ukládání a využívání dat za období v řádu let.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
125	Různé	Řešení musí poskytovat detailní protokolování všech systémových a uživatelských aktivit.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
126	Různé	Řešení musí podporovat mezinárodní prostředí s uživateli v různých zemích.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
127	Různé	Řešení musí umožňovat změnu terminologie používané v nástroji pro podporu různých standardů.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
128	Různé	Řešení musí podporovat vícejazyčné uživatelské rozhraní i data.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
129	Různé	Řešení musí poskytovat zákaznický upravitelný uživatelský rozhraní jehož vzhled je možné modifikovat.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO

130	Různé	Řešení musí umožňovat definovat a využívat zákaznické atributy.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
131	Různé	Řešení musí obsahovat kolaborativní nástroje.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
132	Různé	Řešení musí umožňovat management prostředí bez potřeby programování a vývoje.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
133	Architektura	Řešení musí být postaveno na vícevrstevné systémové architektuře.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
134	Architektura	Řešení musí podporovat provoz ve virtualizovaném prostředí.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
135	Architektura	Řešení musí podporovat řešení vysoké dostupnosti.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
136	Architektura	Řešení musí podporovat řešení vyvažování zátěže (load-balancing)	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
137	Integrace	Řešení musí umožňovat Integrace s nástroji monitoringu dostupnosti a výkonu.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
138	Integrace	Řešení musí umožňovat Integrace s nástroji pro management procesů.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
139	Integrace	Řešení musí umožňovat integrace s nástroji pro Business Intelligence.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO
140	Integrace	Řešení musí umožňovat integrace s portálovými systémy.	Splňuje nativní funkcionality systému	1	ANO

Příloha č.7 - Správa základních registrů - Technické požadavky Zabezpečení provozu

1	Zabezpečení provozu	bezpečnostní vrstva typu Mandatory Access Control, která není modifikovatelná z prostředí operačního systému a její politika platí, přestože by v operačním systému byla nastavena jiná politika.	Ano, nativní vlastnost produktu CA ControlMinder(dříve Access Control). Bude nasazen na klíčové systémy Zadavatele.	1	ANO
2	Zabezpečení provozu	nastavení pravidel pro oddělení rolí a jejich pravomocí v rámci privilegovaných účtů	Ano, výstupem analýzy bude popsání takových pravidel a pravomocí, které se následně vypublíkuji od řešení CA ControlMinder(CA Access Control)	1	ANO
3	Zabezpečení provozu	řešení umožňuje zabezpečení aplikačního prostředí a jeho izolace od nežádoucích aktivit autorizovaných i neautorizovaných uživatelů bez nutnosti modifikace aplikačního kódu nebo vývojových prostředků	Ano, nativní funkce produktu CA ControlMinder(CA Access Control)	1	ANO
4	Zabezpečení provozu	řešení podporuje audit přístupu bez možnosti změny privilegovaných uživatelů	Ano, všechny přístupy privilegovaných uživatelů bude logován a nebude umožněna změna	1	ANO
5	Zabezpečení provozu	řešení podporuje jakýkoli typ operačního systému pro zabezpečení OS (MS Windows, Linux SUSE, Redhat, AIX, Solaris, HP-UX ...) a správy mezi-platformní bezpečnosti a souvisejících politik je realizována v jednom nástroji.	Ano nativní funkce produktu CA ControlMinder(CA Access Control)	1	ANO
6	Zabezpečení provozu	řešení musí zajistit řízení přístupu privilegovaným identitám, tj. správce, root, sa, Oracle na základě schvalovacího procesu. Řešení musí podporovat funkce pro skripty.	Ano nativní funkce produktu CA ControlMinder(CA Access Control)	1	ANO
7	Zabezpečení provozu	Řešení musí podporovat záznam a přehrávání funkce oprávnění zasedání administrátory nebo jiného oprávnění	Ano, řešení podporuje záznam a přehrávání funkce oprávnění, ale není součástí dodávky	1	ANO
8	Zabezpečení provozu	nahrávání všech uživatelských relací, ne jenom sdílených účtů (sa, oracle, root, administrator,...), ale i jednotlivých uživatelů	Ano, řešení podporuje nahrávání všech uživatelských relací, ne jenom sdílených účtů (sa, oracle, root, administrator,...), ale i jednotlivých uživatelů, ale není součástí dodávky	1	ANO
9	Zabezpečení provozu	řešení poskytne jednotnou autentizaci v rámci služby Active Directory, tj. i pro UNIXové servery. Identifikace a autentizace proces UNIX / Linux uživateli musí být AD MS. Řešení musí podporovat hromadné Migrace vedení běžných UNIX / Linux uživatelských identit na MS AD.	Ano, řešení má GUI, web konzoli i samostatný bezpečnostní jazyk SELang(Security Enforcement Language)	1	ANO
10	Zabezpečení provozu	zajištění odpovědnosti za veškeré administrátorské zásahy v systémech, prvotně přihlášený uživatel je identifikován po celou dobu sezení,	Ano, nativní funkce produktu CA ControlMinder(CA Access Control)	1	ANO

11	Zabezpečení provozu	bezpečnostní funkce úrovně B1 dle TCSEC pro všechny podporované platformy včetně MS Windows	Ano, nativní funkce produktu CA ControlMinder(CA Access Control)	1	ANO
12	Zabezpečení provozu	řešení poskytne jednotné bezpečnostní opatření pro operační systémy UNIX, Linux a MS Windows z centrální konzole prostřednictvím GUI, WEB konzole nebo bezpečnostního jazyka	Ano, nativní funkce produktu CA ControlMinder(CA Access Control)	1	ANO
13	Zabezpečení provozu	Aplikace na aplikace (App2App): Automatizace řízení hesel systémové účty vložené do služeb operačního systému Windows, Windows naplánované úlohy nebo zajištění jejich hesla. Můžeme také kontrolovat a dodávat požadované heslo ve Windows spustit prostřednictvím dodávaného řešení	Ano, nativní funkce produktu CA ControlMinder(CA Access Control)	1	ANO
14	Zabezpečení provozu	Aplikace na databázi (App2DB): Automatizace řízení hesel systému používaných pro ODBC nebo JDBC spojení a zajištění jejich hesla. Aktuální J2EE servery podporované pro databázové integrace patří JBoss pro JDBC a IIS pro ODBC.	Ano, nativní funkce produktu CA ControlMinder(CA Access Control)	1	ANO

ID ID OBLAST

- 1 1 Zabezpečení
- 2 2 Zabezpečení
- 3 3 Zabezpečení
- 4 4 Zabezpečení
- 5 5 Zabezpečení
- 6 6 Zabezpečení
- 7 7 Zabezpečení
- 8 8 Zabezpečení
- 9 9 Zabezpečení
- 10 10 Zabezpečení
- 11 11 Zabezpečení
- 12 12 Zabezpečení
- 13 13 Zabezpečení
- 14 14 Zabezpečení

Příloha č. 7

Nabídka

Na následujících stránkách je uvedena nabídka v jejím originálním znění