

DODATEK Č. 1
K PROVÁDĚCÍ SMLOUVĚ Č. 85/2011

mezi

Českou republikou – Ministerstvem vnitra

(Ministerstvo)

a

Fujitsu Technology Solutions s.r.o.

(Dodavatel)

Níže uvedeného dne, měsíce a roku následující smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo vnitra, se sídlem Nad Štolou 3, Praha 7, PSČ: 170 34, IČ: 00007064, za níž jedná Ing. Miroslav Duda, ředitel odboru rozvoje projektů a služeb eGovernment (dále jen „**Ministerstvo**“)

a

Fujitsu Technology Solutions s.r.o., se sídlem V Parku 2336/22, Praha 4, PSČ: 148 00, IČ: 261 15 310, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 71416, jejímž jménem jedná Ing. Radek Sazama a Ing. Jiří Řehák, jednatele (dále jen „**Dodavatel**“)

(Ministerstvo a Dodavatel budou v tomto Dodatku č. 1 Prováděcí smlouvy označováni jednotlivě jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“)

uzavřely tento

DODATEK Č. 1

K PROVÁDĚCÍ SMLOUVĚ Č. 85/2011

[Reg. č.]

(dále jen „**Dodatek č. 1 Prováděcí smlouvy**“)

VZHLEDKEM K TOMU, ŽE:

- A) Dne 15. 7. 2011 byla mezi Ministerstvem a Dodavatelem uzavřena Prováděcí smlouva č. 85/2011, ke které na straně Ministerstva přistoupilo Ministerstvo práce a sociálních věcí, se sídlem Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2 (dále jen „**Prováděcí smlouva**“);
- B) Smluvní strany se rozhodly upřesnit některá ustanovení Prováděcí smlouvy;

SMLUVNÍ STRANY SE DOHODLY NA NÁSLEDUJÍCÍM:

Parafováno: Ministerstvo _____ Dodavatel _____

1. PŘEDMĚT DODATKU Č. 1 PROVÁDĚCÍ SMLOUVY

Předmětem tohoto Dodatku č. 1 Prováděcí smlouvy je rozšíření dosavadní Přílohy Prováděcí smlouvy.

Rozšíření Přílohy Prováděcí smlouvy je blíže specifikováno v Příloze tohoto Dodatku č. 1 Prováděcí smlouvy.

2. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

2.1. Doba trvání Dodatku č. 1 Prováděcí smlouvy

Tento Dodatek č. 1 Prováděcí smlouvy nabývá účinnosti dnem jeho podpisu Smluvními stranami. Tímto dnem se tento Dodatek č. 1 Prováděcí smlouvy stává nedílnou součástí Prováděcí smlouvy. Všechna ostatní ustanovení Prováděcí smlouvy v tomto Dodatku č. 1 Prováděcí smlouvy výslovně nedotčená zůstávají nadále účinná.

2.2. Stejnopisy

Tento Dodatek č. 1 Prováděcí smlouvy je vyhotoven ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každý bude považován za prvopis. Dva (2) stejnopisy obdrží Ministerstvo a jeden (1) stejnopis obdrží Dodavatel a jeden (1) obdrží přístupující Subjekt veřejné správy.

2.3. Přílohy

Nedílnou součástí tohoto Dodatku č. 1 Prováděcí smlouvy je Příloha Dodatku č. 1 Prováděcí smlouvy – Rozšíření Přílohy Prováděcí smlouvy č. 85/2011.

NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem tohoto Dodatku č. 1 Prováděcí smlouvy souhlasí, rozumí mu a zavazují se k jeho plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tento Dodatek č. 1 Prováděcí smlouvy byl uzavřen podle jejich svobodné a vážné vůle prosté tísně, zejména tísně finanční.

Česká republika – Ministerstvo vnitra

Jméno: Ing. Miroslav
Funkce: ředitel odboru
a služeb eGovernment

Datum:

Místo: Praha

1 -08- 2011

Fujitsu Technology Solutions s.r.o.

Jméno: Ing. Radek Sazama
Funkce: jednatel
Fujitsu Technology Solutions s.r.o.
Datum: 21.7. 2011
Místo: Praha

Fujitsu Technology Solutions s.r.o.

Jméno: Ing. Jiří Řehák
Funkce: jednatel
Fujitsu Technology Solutions s.r.o.
Datum: 21.7. 2011
Místo: Praha

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Jméno: Bc. Vladimír Šiška, MBA
Funkce: I. náměstek ministra
Datum: 22.7. 2011
Místo: Praha

PŘÍLOHA DODATKU Č. 1 PROVÁDĚCÍ SMLOUVY
ROZŠÍŘENÍ PŘÍLOHY PROVÁDĚCÍ SMLOUVY Č. 85/2011

popis služeb „Pomoc při implementaci desktopových a serverových aplikací“

Tato příloha blíže specifikuje požadované Služby „Pomoc při implementaci desktopových a serverových aplikací“, uvedené v Příloze č. 2 Rámcové smlouvy Seznam služeb a jejich cen v bodě 2. Doplnkové služby.

Pro účely této Přílohy Prováděcí smlouvy je Subjekt veřejné správy označován jako Objednatel.

A. Členění na jednotlivé služby

Služba 1: „Poskytování platformy služeb“

Kategorie 4: HW a SW instalace a opravy Mission critical systému, HW instalace a konfigurace storage, instalace databázových SW, instalace a administrace oper. systému, instalace a customizing aplikačního software.

Služba 2A: „Administrace systému elektronické pošty“

Kategorie 4: HW a SW instalace a opravy Mission critical systému, HW instalace a konfigurace storage, instalace databázových SW, instalace a administrace oper. systému, instalace a customizing aplikačního software.

Služba 2B: „Administrace portálového řešení“

Kategorie 4: HW a SW instalace a opravy Mission critical systému, HW instalace a konfigurace storage, instalace databázových SW, instalace a administrace oper. systému, instalace a customizing aplikačního software.

Služba 2C: „Administrace virtualizační platformy klientů“

Kategorie 4: HW a SW instalace a opravy Mission critical systému, HW instalace a konfigurace storage, instalace databázových SW, instalace a administrace oper. systému, instalace a customizing aplikačního software.

Služba 2D: „Správa identit“

Kategorie 4: HW a SW instalace a opravy Mission critical systému, HW instalace a konfigurace storage, instalace databázových SW, instalace a administrace oper. systému, instalace a customizing aplikačního software.

Služba 3: „Konzultační služby“

Kategorie 5: Systémová integrace, konzultační činnost

B. Ceny služeb

Cena Služby 1: „Poskytování platformy služeb“ je stanovena pro předpokládané počty uživatelů služeb 2A, 2B, 2C a 2D a bude hrazena Objednatelem v příslušném kalendářním měsíci měsíčním paušálem ve výši uvedené v tabulce níže. V případě, že dojde v době trvání Prováděcí smlouvy k navýšení předpokládaného počtu uživatelů služeb 2A, 2B, 2C a 2D, bude Dodavatelem s ohledem na tuto skutečnost přepočtena výše ceny této služby.

Ceny služeb 2A, 2B, 2C a 2D specifikované v této Příloze Prováděcí smlouvy jsou uvedeny pro jednoho (1) uživatele Objednatele při maximálním využití služeb v příslušném kalendářním měsíci. Příslušné měsíční ceny služeb 2A, 2B, 2C a 2D budou vždy fakturovány s ohledem na skutečný počet uživatelů služeb v příslušném kalendářním měsíci, přičemž pro fakturaci je rozhodný počet uživatelů k poslednímu dni příslušného kalendářního měsíce.

Cena Služby 3: „Konzultační služby“ bude uhrazena Objednatelem na základě skutečného čerpání služby v příslušném kalendářním měsíci potvrzeným řádně akceptovaným relevantním Měsíčním reportem.

Předpokládané využití služeb uživateli daných služeb:

Služba 1 – není závislá na počtu uživatelů

Služba 2A – předpokládaný počet - 20 000 uživatelů

Služba 2B – předpokládaný počet - 20 000 uživatelů

Služba 2C – předpokládaný počet - 250 uživatelů

Služba 2D – předpokládaný počet - 20 000 uživatelů

Služba 3 – není závislá na počtu uživatelů - předpokládaný rozsah 1000 MD

Tabulka č. 1: Ceny služeb:

Název služby	Kategorie služby	Rozsah prací MD/měsíc	Maximální rozsah prací po dobu trvání tohoto Dodatku č.1
Služba 1	Kategorie 4	281,49288 MD	14 357
Služba 2A	Kategorie 4	0,0027135 MD za 1 uživatele	2 714
Služba 2B	Kategorie 4	0,0027135 MD za 1 uživatele	2 714
Služba 2C	Kategorie 4	0,0269175 MD za 1 uživatele	337
Služba 2D	Kategorie 4	0,0027135 MD za 1 uživatele	2 714
Služba 3	Kategorie 5	Dle skutečného čerpání	1 000

Cena příslušné kategorie služeb bude určena dle Tabulky č. 2 této Přílohy.

Tabulka č. 2: Ceny Doplnkových služeb Pomoc při implementaci desktopových a serverových aplikací dle Přílohy č. 2 Rámcové smlouvy:

Kategorie služby	Popis služby	Cena za 1MD
1	HW instalace a opravy PC a notebooků, bankovních systémů, Desktop periférií, SW instalace a údržba operačního systému Windows a produktů Microsoft	13 144,-Kč
2	HW a SW instalace a opravy Mid-range serverové platformy, Add On komponent (DLT, scannery, LAN), customizing MS SW	15 448,-Kč
3	HW a SW instalace a opravy enterprise serverové platformy, instalace a administrace SW Reliant Unix, Solaris, instalace a konfigurace aktivních síťových komponent	18 560,-Kč
4	HW a SW instalace a opravy Mission critical systémů, HW instalace a konfigurace storage, instalace databázových SW (Informix, Oracle), instalace a administrace oper. systému BS 2000, instalace a customizing aplikačního software	22 112,-Kč
5	Systémová integrace, konzultační činnost, vedení projektu	26 528,-Kč

C. Termíny poskytování jednotlivých služeb po dobu platnosti Prováděcí smlouvy

Doba čerpání služeb v jednotlivých měsících platnosti Prováděcí smlouvy je pro přehlednost uvedena ilustrativně na následujícím schématu (přesné termíny a návaznosti mezi službami jsou uvedeny v harmonogramu jednotlivých služeb):

Schéma č. 1: Poskytování služeb v období 2011-2015

	7/2011	8/2011	9/2011	10/2011	11/2011	12/2011	2012	2013	2014	2015
Služba 1										
Služba 2A										
Služba 2B										
Služba 2C										
Služba 2D										

D. Detailní popis jednotlivých služeb

Technické podmínky dodávky služeb řeší Provozní dokumentace, kapitola „Podmínky pro provozní zajištění služeb“.

D.1. Služba 1: „Poskytování platformy služeb“

D.1.1. Definice služby

Předmětem služby „Poskytování platformy služeb“ je poskytování výpočetního výkonu a diskového prostoru pro řádné poskytování aplikačních služeb Služba 2A: „Administrace systému elektronické pošty“, Služba 2B: „Administrace portálového řešení“, Služba 2C: „Administrace virtualizační platformy klientů“ a Služba 2D: „Správa identit“ při dodržení kvality služeb u nich uvedené.

Služba bude poskytována ze dvou plnohodnotných a plně zastupitelných geograficky vzdálených datových center splňujících požadavky definované mezinárodním standardem kvality pro provoz TIER kategorie 3. Platná certifikace datových center dle standardu TIER kategorie 3 není Objednatelem požadována.

Poskytování služby platformy pro zajištění výpočetního výkonu a diskového prostoru zahrnuje:

- Administraci a správu zálohování dat kritických systémů;
- Administraci a správu dohledového systému;
- Administraci a správu síťových rozhraní datových center;
- Administraci a správu security systémů;
- Administraci a správu datových a aplikačních rozhraní;
- Administraci a správu operačního systému;
- Administraci a správu databáze;
- Administraci a správu integrační platformy.

Service Desk Dodavatele

Předmětem činností Service Desk Dodavatele je provozování jednotného kontaktního místa pro pracovníky Objednatele v souvislosti s poskytováním Služeb dle této Přílohy Prováděcí smlouvy. Service Desk Dodavatele bude přijímat od Objednatele hlášené incidenty, problémy a požadavky na změnu prostřednictvím automatizovaného propojení s Help Line Objednatele.

Veškeré požadavky zadává Objednatel pouze přes Help Line Objednatele a Service Desk Dodavatele.

Služba zahrnuje úkony:

- Příjem a kategorizace incidentů;
- Příjem a kategorizace problémů;
- Příjem a kategorizace požadavků na změnu poskytovaných služeb;
- Zajištění podpory druhé úrovně.

D.1.2. Součinnost

- Objednatel určí dvě datová centra v termínu do 15. 8. 2011, ke kterým Dodavatel připraví rozhraní na připojení svých dvou datových center;
- Objednatel zabezpečí kapacitní a redundantní připojení vlastních datových center k datovým centrům Dodavatele (nejpozději do 15. 8. 2011);
- Objednatel zajistí kapacitní a redundantní propojení svých vzdálených lokalit resortu Objednatele připojených do resortní sítě WAN s infrastrukturou datových center Dodavatele (nejpozději do 15. 8. 2011);
- Objednatel zabezpečí pro uživatele v resortu Objednatele první úroveň uživatelské podpory. Dodavatel nezabezpečuje řešení technických problémů na klientských stanicích mimo problémů na straně poskytování služeb z datových center Dodavatele;

- Objednatel zajistí součinnost při propojení systému Help Line Objednatele se systémem Service Desk Dodavatele v rozsahu nutném pro případnou úpravu rozhraní a formy požadavků zasílaných elektronicky ze systému Help Line Objednatele do systému Service Desk Dodavatele;
- Objednatel bude spolupracovat s Dodavatelem na definici akceptačních kritérií této služby a bude se účastnit akceptační procedury této služby;
- Objednatel předá Dodavateli instalační média administrovaných produktů Microsoft.

D.1.3. Harmonogram služby

Služba Poskytování platformy služeb bude realizována v následujících časech:

Popis	Zahájení	Ukončení
Poskytování výkonu a datových prostorů v Pilotním provozu	1. 10. 2011	31. 10. 2011
Poskytování výkonu a datových prostorů v Ověřovacím provozu	1. 11. 2011	31. 12. 2011
Poskytování výkonu a datových prostorů v Rutinním provozu	1. 1. 2012	31. 12. 2015

D.1.4. Kvalita služby

Služba musí po celou dobu jejího poskytování splňovat následující kvalitativní požadavky:

- Dodavatel předá Objednateli do třetího pracovního dne kalendářního měsíce paměťové médium obsahující kompletní zálohu dat Objednatele k poslednímu dni předcházejícího kalendářního měsíce.
- Poskytnutí služby platformy pro zajištění výpočetního výkonu a diskového prostoru operačních systémů, databází, integrační platformy a aplikací Objednatele;
- Service Desk Dodavatele je dostupný, pokud je možné založit incident pomocí automatického propojení Help Line Objednatele, nebo zasláním zprávy elektronické pošty, zasláním faxové zprávy nebo telefonickým hovorem. Incident, problém nebo požadavek na změnu musí být potvrzen Service Deskem Dodavatele do 15 minut od jeho přijetí;
- Maximální reakční doby řešitelů problémů jsou následující:
 - 30 minut pro problémy Kategorie I., tj. poruchy, chyby či vady, které způsobují provozní problémy a znemožňují používání a využívání systému k účelu, k němuž je určen,
 - 120 minut pro problémy Kategorie II., tj. méně závažné poruchy, chyby či vady nebo difference, které funkčně nebo kapacitně omezují používání a využívání systému k účelu, k němuž je určen,
 - Do konce následujícího pracovního dne (NBD) pro problémy Kategorie III., tj. ostatní chyby či vady nebo difference, které málo nebo vůbec neomezují používání a využívání systému k účelu, k němuž je určen, nejsou však v souladu se správnou funkcí systému;
- Dodavatel zajistí konektivitu datových center do sítě internet pro připojení mobilních uživatelů Objednatele v kapacitě 100 Mbit/s;
- Archivace dat není předmětem plnění této Služby;
- Provozní doba služby a maximální doba výpadku služby v kalendářním měsíci je uvedena v kapitole E. Kvalita poskytovaných služeb této Přílohy.

D.1.5. Akceptace služby

Akceptace služby bude prováděna pravidelně každý měsíc následujícím postupem:

- (i) Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení služby v předcházejícím kalendářním měsíci porovnáním výsledků poskytování služby se specifikací požadavků na poskytování služby stanovených v bodě D.1.4.
- (ii) Dodavatel nejpozději do pátého (5.) pracovního dne kalendářního měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla služba poskytována, doručí Objednateli písemnou zprávu, která bude obsahovat:
 - a. skutečně poskytnuté plnění v rámci služby Služba 1: „Poskytování platformy služeb“ v předmětném kalendářním měsíci;

- b. odůvodnění navýšení, v případě, že bude skutečně poskytnuté plnění a vynaložené člověkodny pro dosažení plnění v předmětném kalendářním měsíci vyšší než je uvedeno v popisu Kvality služby v bodě D.1.4
(dále jen „Měsíční report“).
- (iii) Objednatel je oprávněn nejpozději do pěti (5) dnů od doručení Měsíčního reportu vznést veškeré své připomínky týkající se rozsahu poskytnutého plnění a vynaložených člověkodnů na toto plnění. Připomínky musí být Objednatel specifikovány v dostatečné podrobnosti a při zachování pravidla konkrétnosti. Formulace připomínek provedená příslušnými pracovníky Objednatele musí vždy obsahovat přinejmenším tyto náležitosti:
- o označení Měsíčního reportu, k němuž se připomínka vztahuje;
 - o obsah připomínky formulovaný konkrétně, tj. tak, aby bylo zřejmé, v čem připomínka spočívá, a aby bylo možné na připomínku reagovat; a
 - o návrh vypořádání připomínky.
- Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k Měsíčnímu reportu žádné připomínky, považují smluvní strany uplynutím této lhůty Měsíční report za řádně akceptovaný.
- (iv) Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své připomínky k Měsíčnímu reportu dle předchozího odstavce, zavazují se smluvní strany nejpozději do pěti (5) dnů od doručení připomínek Objednatele Dodavateli zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů, kdy výsledkem jednání bude řádná akceptace Měsíčního reportu.
- (v) Řádně akceptovaný Měsíční report slouží jako podklad pro fakturaci plnění poskytnutého v předmětném kalendářním měsíci a tvoří nedílnou součást faktury.

D.2. Služba 2A: „Administrace systému elektronické pošty“

D.2.1. Definice služby

Předmětem služby „Administrace systému elektronické pošty“ jsou administrativní činnosti Dodavatele prováděné na aplikačním software řešení elektronické pošty Objednatele. Řešení je provozováno na Dodavatelem poskytnuté službě Služba 1: „Poskytování platformy služeb“. Tato služba umožní uživatelům Objednatele elektronickou komunikaci uvnitř i vně resortu Objednatele.

Služba zahrnuje administrativní úkony produktu MS Exchange.

Služby spojené s administrací příslušného koncového uživatele Objednatele jsou následující:

- Založení schránky uživatele;
- Zrušení schránky uživatele včetně exportu obsahu schránky na CD;
- Zablokování/odblokování uživatele;
- Upozornění uživatele na blížící se překročení limitu velikosti schránky;
- Upozornění uživatele na překročení limitu velikosti schránky;
- Antispamová služba, Antivirová ochrana;
- Webový přístup pomocí technologie Outlook Web Access;
- Klient Outlook s připojením k serveru pomocí protokolu „RPC přes https“.

D.2.2. Součinnost (do 3 pracovních dnů od vyžádání)

- Objednatel zajistí konsolidované prostředí elektronické pošty pro poštovní přihrádky uživatelů služeb v resortu Objednatele s nejvýše čtyřmi logickými systémy Exchange (nejpozději k 30. 11. 2011);
- Objednatel bude spolupracovat s Dodavatelem na akceptační proceduře této služby;
- Objednatel předá Dodavateli instalační média administrovaných produktů Microsoft.

D.2.3. Harmonogram služby

Služba „Administrace systému elektronické pošty“ bude realizována v následujících časech:

Popis	Zahájení	Ukončení
Administrace systému elektronické pošty v Pilotním provozu	1. 10. 2011	31. 10. 2011
Administrace systému elektronické pošty v Ověřovacím provozu	1. 11. 2011	31. 12. 2011
Administrace systému elektronické pošty v Rutinním provozu	1. 1. 2012	31. 12. 2015

D.2.4. Kvalita služby

- Služba musí proběhnout v termínu dle požadovaného harmonogramu;
- Služba zahrnuje administraci uživatelů Objednatele s přístupem k elektronické poště z lokální sítě Objednatele i mobilním přístupem ze sítě internet s velikostí schránky 1GB. Uživatelům Objednatele bude aktivována schránka elektronické pošty do 24 hodin od podání požadavku Objednatele;
- Výstupem služby jsou vyřešené incidenty systému elektronické pošty zjištěné při administraci systému, z monitorovacích nástrojů, nebo nahlášené Objednatelem;
- Výstupem služby jsou provedené požadavky na konfiguraci systému elektronické pošty nahlášené Objednatelem na Service Desk Dodavatele;
- Provozní doba služby a maximální doba výpadku služby v kalendářním měsíci je uvedena v kapitole E. Kvalita poskytovaných služeb této Přílohy;
- Dostupnost služby bude vypočítána ze záznamů Service Desku Dodavatele. Služba je dostupná, není-li nahlášena její nefunkčnost uživateli Objednatele.

D.2.5. Akceptace služby

Akceptace služby bude prováděna pravidelně každý měsíc následujícím postupem:

- (i) Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení služby v předcházejícím kalendářním měsíci porovnáním výsledků poskytování služby se specifikací požadavků na poskytování služby stanovených v D.2.4. Rozhodný je počet spravovaných uživatelů Objednatele k poslednímu dni předcházejícího kalendářního měsíce.
- (ii) Dodavatel nejpozději do pátého (5.) pracovního dne kalendářního měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla služba poskytována, doručí Objednateli písemnou zprávu, která bude obsahovat:
 - a. skutečně poskytnuté plnění v rámci služby Služba 2A: „Administrace systému elektronické pošty“ v předmětném kalendářním měsíci;
 - b. odůvodnění navýšení, v případě, že bude skutečně poskytnuté plnění a vynaložené člověkodny pro dosažení plnění v předmětném kalendářním měsíci vyšší než je uvedeno v popisu Kvality služby v bodě D.2.4

(dále jen „Měsíční report“).
- (iii) Objednatel je oprávněn nejpozději do pěti (5) dnů od doručení Měsíčního reportu vznést veškeré své připomínky týkající se rozsahu poskytnutého plnění a vynaložených člověkodnů na toto plnění. Připomínky musí být Objednatелеm specifikovány v dostatečné podrobnosti a při zachování pravidla konkrétnosti. Formulace připomínek provedená příslušnými pracovníky Objednatele musí vždy obsahovat přinejmenším tyto náležitosti:
 - označení Měsíčního reportu, k němuž se připomínka vztahuje;
 - obsah připomínky formulovaný konkrétně, tj. tak, aby bylo zřejmé, v čem připomínka spočívá, a aby bylo možné na připomínku reagovat; a
 - návrh vypořádání připomínky.

Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k Měsíčnímu reportu žádné připomínky, považují smluvní strany uplynutím této lhůty Měsíční report za řádně akceptovaný.
- (iv) Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své připomínky k Měsíčnímu reportu dle předchozího odstavce, zavazují se smluvní strany nejpozději do pěti (5) dnů od doručení připomínek Objednatele Dodavateli zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů, kdy výsledkem jednání bude řádná akceptace Měsíčního reportu.
- (v) Řádně akceptovaný Měsíční report slouží jako podklad pro fakturaci plnění poskytnutého v předmětném kalendářním měsíci a tvoří nedílnou součást faktury.

D.3. Služba 2B: „Administrace portálového řešení“

D.3.1. Definice služby

Předmětem služby „Administrace portálového řešení“ jsou administrativní činnosti Dodavatele prováděné na portálovém řešení Objednatele. Řešení je provozováno na Dodavatelem poskytnuté službě Služba 1: „Poskytování platformy služeb“. Tato služba umožní uživatelům Objednatele přístup na intranetový portál.

Služba zahrnuje administrativní úkony produktu MS SharePoint.

Služby spojené s administrací koncového uživatele jsou následující:

- Vytvoření/úprava pracovního prostoru organizační jednotky Objednatele;
- Vytvoření/úprava pracovního prostoru projektu Objednatele;
- Konfigurace vyhledávací služby.

D.3.2. Součinnost (do 3 pracovních dnů od vyžádání)

- Objednatel zajistí připravenost infrastruktury resortního řešení SharePoint pro přesun služby do datových center Dodavatele (nejpozději k 30. 11. 2011);
- Objednatel zajistí jednotné prostředí klientského desktopu s operačním systémem Windows 7, Internet Explorer 8 a Office 2010 (nejpozději k 30. 11. 2011);
- Objednatel bude spolupracovat s Dodavatelem na akceptační proceduře této služby;
- Objednatel předá Dodavateli instalační média administrovaných produktů Microsoft.

D.3.3. Harmonogram služby

Služba „Administrace portálového řešení“ bude realizována v následujících časech:

Popis	Zahájení	Ukončení
Administrace portálového řešení v Pilotním provozu	1. 10. 2011	31. 10. 2011
Administrace portálového řešení v Ověřovacím provozu	1. 11. 2011	31. 12. 2011
Administrace portálového řešení v Rutinním provozu	1. 1. 2012	31. 12. 2015

D.3.4. Kvalita služby

- Služba musí proběhnout v termínu dle požadovaného harmonogramu;
- Služba zahrnuje administraci uživatelů Objednatele s přístupem k portálu z lokální sítě Objednatele i mobilním přístupem ze sítě internet. Uživatelům Objednatele bude aktivován k portálu do 24 hodin od podání požadavku Objednatele;
- Dodavatel zajistí správu pracovního prostoru portálového řešení o celkové velikosti vypočítané násobkem 1GB prostoru s aktuálním počtem uživatelů Služby;
- Výstupem služby jsou vyřešené incidenty systému portálového řešení zjištěné při administraci systémů, z monitorovacích nástrojů, nebo nahlášené Objednatelem;
- Výstupem služby jsou provedené požadavky na konfiguraci systému portálového řešení nahlášené Objednatelem na Service Desk Dodavatele;
- Provozní doba služby a maximální doba výpadku služby v kalendářním měsíci je uvedena v kapitole E. Kvalita poskytovaných služeb této Přílohy;
- Dostupnost služby bude vypočítána ze záznamů Service Desku Dodavatele. Služba je dostupná, není-li nahlášena její nefunkčnost uživateli Objednatele.

D.3.5. Akceptace služby

Akceptace služby bude prováděna pravidelně každý měsíc následujícím postupem:

- (i) Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení služby v předcházejícím kalendářním měsíci porovnáním výsledků poskytování služby se specifikací požadavků na poskytování služby stanovených v D.3.4. Rozhodný je počet spravovaných uživatelů Objednatele k poslednímu dni předcházejícího kalendářního měsíce.
- (ii) Dodavatel nejpozději do pátého (5.) pracovního dne kalendářního měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla služba poskytována, doručí Objednateli písemnou zprávu, která bude obsahovat:
- a. skutečně poskytnuté plnění v rámci služby Služba 2B: „Administrace portálového řešení“ v předmětném kalendářním měsíci;
 - b. odůvodnění navýšení, v případě, že bude skutečně poskytnuté plnění a vynaložené člověkodny pro dosažení plnění v předmětném kalendářním měsíci vyšší než je uvedeno v popisu Kvality služby v bodě D.3.4
- (dále jen „Měsíční report“).
- (iii) Objednatel je oprávněn nejpozději do pěti (5) dnů od doručení Měsíčního reportu vznést veškeré své připomínky týkající se rozsahu poskytnutého plnění a vynaložených člověkodnů na toto plnění. Připomínky musí být Objednatелеm specifikovány v dostatečné podrobnosti a při zachování pravidla konkrétnosti. Formulace připomínek provedená příslušnými pracovníky Objednatele musí vždy obsahovat přinejmenším tyto náležitosti:
- o označení Měsíčního reportu, k němuž se připomínka vztahuje;
 - o obsah připomínky formulovaný konkrétně, tj. tak, aby bylo zřejmé, v čem připomínka spočívá, a aby bylo možné na připomínku reagovat; a
 - o návrh vypořádání připomínky.
- Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k Měsíčnímu reportu žádné připomínky, považují smluvní strany uplynutím této lhůty Měsíční report za řádně akceptovaný.
- (iv) Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své připomínky k Měsíčnímu reportu dle předchozího odstavce, zavazují se smluvní strany nejpozději do pěti (5) dnů od doručení připomínek Objednatele Dodavateli zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů, kdy výsledkem jednání bude řádná akceptace Měsíčního reportu.
- (v) Řádně akceptovaný Měsíční report slouží jako podklad pro fakturaci plnění poskytnutého v předmětném kalendářním měsíci a tvoří nedílnou součást faktury.

D.4. Služba 2C: „Administrace virtualizační platformy klientů“

D.4.1. Definice služby

Předmětem služby „Administrace virtualizační platformy klientů“ jsou administrativní činnosti Dodavatele prováděné na virtualizační platformě Objednatele. Řešení je provozováno na infrastruktuře Dodavatele poskytnuté ve službě Služba 1: „Poskytování platformy služeb“. Tato služba umožní uživatelům Objednatele práci ve virtuálním klientském prostředí.

Služba zahrnuje administrativní úkony terminálových serverů.

Služby spojené s administrací koncového uživatele Objednatele:

- Založení/zrušení vzdáleného nebo virtualizovaného desktopu.

D.4.2. Součinnost (do 3 pracovních dnů od vyžádání)

- Objednatel bude spolupracovat s Dodavatelem na akceptační proceduře této služby;
- Objednatel zajistí jednotné prostředí klientského desktopu s operačním systémem Windows 7, Internet Explorer 8 a Office 2010 (nejpozději k 30. 11. 2011);
- Objednatel garantuje kompatibilitu aplikací pro běh ve virtuálním prostředí;
- Objednatel předá Dodavateli instalační média administrovaných produktů Microsoft.

D.4.3. Harmonogram služby

Služba „Administrace virtualizační platformy klientů“ bude realizována v následujících časech:

Popis	Zahájení	Ukončení
Administrace virtualizační platformy v Pilotním provozu	1. 10. 2011	31. 10. 2011
Administrace virtualizační platformy v Ověřovacím provozu	1. 11. 2011	31. 12. 2011
Administrace virtualizační platformy v Rutinním provozu	1. 1. 2012	31. 12. 2015

D.4.4. Kvalita služby

- Služba musí proběhnout v termínu dle požadovaného harmonogramu;
- Služba zahrnuje administraci virtuální platformy pro maximálně 250 uživatelů Objednatele s celkovým pracovním prostorem 5 TB;
- Vzdálený desktop bude aktivován do 24 hodin od podání požadavku Objednatele na Service Desk Dodavatele;
- Virtualizovaný desktop bude aktivován do 48 hodin od podání požadavku Objednatele na Service Desk Dodavatele;
- Výstupem služby jsou vyřešené incidenty virtualizační platformy klientů zjištěné při administraci systémů, z monitorovacích nástrojů, nebo nahlášené Objednatelem;
- Výstupem služby jsou provedené požadavky na konfiguraci systému virtualizační platformy klientů nahlášené Objednatelem na Service Desk Dodavatele;
- Provozní doba služby a maximální doba výpadku služby v kalendářním měsíci je uvedena v kapitole E. Kvalita poskytovaných služeb této Přílohy;
- Dostupnost virtualizační platformy klientů bude vypočítána ze záznamů Service Desku Dodavatele. Virtualizační platforma je dostupná, není-li nahlášena její nefunkčnost uživateli Objednatele.

D.4.5. Akceptace služby

Akceptace služby bude prováděna pravidelně každý měsíc následujícím postupem:

- (i) Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení služby v předcházejícím kalendářním měsíci porovnáním výsledků poskytování služby se specifikací požadavků na poskytování služby stanovených v D.4.4. Rozhodný je počet spravovaných uživatelů Objednatele k poslednímu dni předcházejícího kalendářního měsíce.

Parafováno: Ministerstvo _____ Dodavatel _____

- (ii) Dodavatel nejpozději do pátého (5.) pracovního dne kalendářního měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla služba poskytována, doručí Objednateli písemnou zprávu, která bude obsahovat:
- a. skutečně poskytnuté plnění v rámci služby Služba 2C: „Administrace virtualizační platformy klientů“ v předmětném kalendářním měsíci;
 - b. odůvodnění navýšení, v případě, že bude skutečně poskytnuté plnění a vynaložené člověkodny pro dosažení plnění v předmětném kalendářním měsíci vyšší než je uvedeno v popisu Kvality služby v bodě D.4.4 (dále jen „Měsíční report“).
- (iii) Objednatel je oprávněn nejpozději do pěti (5) dnů od doručení Měsíčního reportu vznést veškeré své připomínky týkající se rozsahu poskytnutého plnění a vynaložených člověkodnů na toto plnění. Připomínky musí být Objednatелеm specifikovány v dostatečné podrobnosti a při zachování pravidla konkrétnosti. Formulace připomínek provedená příslušnými pracovníky Objednatele musí vždy obsahovat přinejmenším tyto náležitosti:
- označení Měsíčního reportu, k němuž se připomínka vztahuje;
 - obsah připomínky formulovaný konkrétně, tj. tak, aby bylo zřejmé, v čem připomínka spočívá, a aby bylo možné na připomínku reagovat; a
 - návrh vypořádání připomínky.
- Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k Měsíčnímu reportu žádné připomínky, považují smluvní strany uplynutím této lhůty Měsíční report za řádně akceptovaný.
- (iv) Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své připomínky k Měsíčnímu reportu dle předchozího odstavce, zavazují se smluvní strany nejpozději do pěti (5) dní od doručení připomínek Objednatele Dodavateli zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů, kdy výsledkem jednání bude řádná akceptace Měsíčního reportu.
- (v) Řádně akceptovaný Měsíční report slouží jako podklad pro fakturaci plnění poskytnutého v předmětném kalendářním měsíci a tvoří nedílnou součást faktury.

D.5. Služba 2D: „Správa identit“

D.5.1. Definice služby

Předmětem služby „Správa identit“ jsou administrativní činnosti Dodavatele prováděné na software pro správu identit Objednatele. Správa identit je provozována na Dodavatelem poskytnuté službě Služba 1: „Poskytování platformy služeb“. Tato služba umožní chod aplikačního software administrovaného ve službách: Služba 2A: „Administrace systému elektronické pošty“, Služba 2B: „Administrace portálového řešení“ a Služba 2C: „Administrace virtualizační platformy klientů“ ve stanovené kvalitě.

Služba zahrnuje administrativní úkony správy identit:

- Identity budou spravovány v doméně/forestu Active Directory určené Objednatelem;
- Systém správy identit bude napojen na personální systém Objednatele, který bude iniciovat zakládání/rušení identit v příslušné hierarchii domény/forestu Active Directory;
- Systém správy identit bude umožňovat příslušným manažerem řízenou parametrizaci uživatelských rolí jejich zařazením do příslušných bezpečnostních skupin Active Directory.

D.5.2. Součinnost (do 3 pracovních dnů od vyžádání)

- Objednatel zajistí konsolidované prostředí resortní infrastruktury s identitami uživatelů služeb s nejvýše čtyřmi Active Directory foresty (nejpozději k 30. 11. 2011);
- Objednatel bude spolupracovat s Dodavatelem na akceptační proceduře této služby;
- Objednatel předá Dodavateli instalační média administrovaných produktů Microsoft.

D.5.3. Harmonogram služby

Služba „Správa identit“ bude realizována v následujících časech:

Popis	Zahájení	Ukončení
Administrace správy identit v Pilotním provozu	1. 10. 2011	31. 10. 2011
Administrace správy identit v Ověřovacím provozu	1. 11. 2011	31. 12. 2011
Administrace správy identit v Rutinním provozu	1. 1. 2012	31. 12. 2015

D.5.4. Kvalita služby

- Služba musí proběhnout v termínu dle požadovaného harmonogramu;
- Služba zahrnuje administraci identit do 20.000 uživatelů Objednatele;
- Dodavatel provede aktivaci spravované identity do 24 hodin od podání žádosti na Service Desk Dodavatele;
- Výstupem služby jsou vyřešené incidenty zjištěné při administraci systémů, z monitorovacích aplikací nebo nahlášené Objednatelem;
- Výstupem služby jsou provedené požadavky na konfiguraci základních softwarů nahlášené Objednatelem na Service Desk Dodavatele;
- Provozní doba služby a maximální doba výpadku služby v kalendářním měsíci je uvedena v kapitole E. Kvalita poskytovaných služeb této Přílohy;
- Dostupnost správy identit musí zaručit definovanou kvalitu aplikačních služeb Služba 2A: „Administrace systému elektronické pošty“, Služba 2B: „Administrace portálového řešení“ a Služba 2C: „Administrace virtualizační platformy klientů“.

D.5.5. Akceptace služby

Akceptace služby bude prováděna pravidelně každý měsíc následujícím postupem:

- (i) Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení služby v předcházejícím kalendářním měsíci porovnáním výsledků poskytování služby se specifikací požadavků na poskytování služby

- stanovených v D.5.4. Rozhodný je počet spravovaných uživatelů k poslednímu dni předcházejícího kalendářního měsíce.
- (ii) Dodavatel nejpozději do pátého (5.) pracovního dne kalendářního měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla služba poskytována, doručí Objednateli písemnou zprávu, která bude obsahovat:
- a. skutečně poskytnuté plnění v rámci služby Služba 2D: „Správa identit“ v předmětném kalendářním měsíci;
 - b. odůvodnění navýšení, v případě, že bude skutečně poskytnuté plnění a vynaložené člověkodny pro dosažení plnění v předmětném kalendářním měsíci vyšší než je uvedeno v popisu Kvality služby v bodě D.5.4 (dále jen „Měsíční report“).
- (iii) Objednatel je oprávněn nejpozději do pěti (5) dnů od doručení Měsíčního reportu vznést veškeré své připomínky týkající se rozsahu poskytnutého plnění a vynaložených člověkodnů na toto plnění. Připomínky musí být Objednatel specifikovány v dostatečné podrobnosti a při zachování pravidla konkrétnosti. Formulace připomínek provedená příslušnými pracovníky Objednatele musí vždy obsahovat přinejmenším tyto náležitosti:
- označení Měsíčního reportu, k němuž se připomínka vztahuje;
 - obsah připomínky formulovaný konkrétně, tj. tak, aby bylo zřejmé, v čem připomínka spočívá, a aby bylo možné na připomínku reagovat; a
 - návrh vypořádání připomínky.
- Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k Měsíčnímu reportu žádné připomínky, považují smluvní strany uplynutím této lhůty Měsíční report za řádně akceptovaný.
- (iv) Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své připomínky k Měsíčnímu reportu dle předchozího odstavce, zavazují se smluvní strany nejpozději do pěti (5) dnů od doručení připomínek Objednatele Dodavateli zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů, kdy výsledkem jednání bude řádná akceptace Měsíčního reportu.
- (v) Řádně akceptovaný Měsíční report slouží jako podklad pro fakturaci plnění poskytnutého v předmětném kalendářním měsíci a tvoří nedílnou součást faktury.

D.6. Služba 3: „Konzultační služby“

D.6.1. Definice služby

Předmětem služby „Konzultační služby“ je zajištění kapacit pro konzultační činnosti pro podporu plnění cílů v oblasti zkvalitnění efektivnosti činností uživatelů Objednatele včetně maximálního využití funkčnosti provozovaných aplikací. Služba umožňuje využít kapacity na následující činnosti:

- **Expertní podpora na všechny poskytované služby, zejména:**
 - v rámci procesu přípravy koncepce a strategie rozvoje resortních systémů;
 - při významné změně konceptu poskytovaných služeb;
 - v rámci projektů s vazbou na služby poskytované datovými centry Dodavatele;
 - při přípravě zadání pro výběrové řízení na agendové aplikace, hodnocení nabídek, výběru nejvhodnější nabídky;
 - během vývoje nové agendové aplikace třetí stranou;
 - v průběhu testování funkčnosti nové aplikace v prostředí třetí strany;
 - při přípravě prostředí datových center pro nasazení nové agendové aplikace – návrh architektury s ohledem na integraci a připravenost systémů;
 - pro zajištění testování integrace nové agendové aplikace v rámci integračního prostředí datových center Dodavatele;
 - při implementaci nové aplikace do prostředí datových center Dodavatele;
 - při uvádění nové agendové aplikace do provozu;
 - před plánovaným ukončením využívání všech služeb v produkčním provozu.

D.6.2. Součinnost

- Odpovědná osoba Objednatele bude potvrzovat a předávat Dodavateli požadavky na konzultace.

D.6.3. Harmonogram služby

Služba „Konzultační služby“ bude realizována v následujících časech:

Popis	Zahájení	Ukončení
Konzultační služby	1. 7. 2011	31. 12. 2015

D.6.4. Kvalita služby

„Konzultační služby“ musí po celou dobu poskytování splňovat následující kvalitativní požadavky:

- Provozní doba služby: 7:00 – 17:00 hodin (5 x 10), vyjma dnů pracovního klidu a státem uznaných svátků v ČR;
- Maximální doba výpadku služby v kalendářním měsíci je uvedena v kapitole E. Kvalita poskytovaných služeb této Přílohy;
- Dodavatel zajistí fyzickou přítomnost kvalifikované osoby Dodavatele na příslušných konzultacích;
- Dodavatel zajistí písemné výstupy v podobě např. zápisů z konzultací (dle stanovené šablony).

D.6.5. Akceptace služby

Akceptace služby bude prováděna pravidelně každý měsíc následujícím postupem:

- (i) Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení služby v předcházejícím kalendářním měsíci porovnáním výsledků poskytování služby se specifikací požadavků na poskytování služby stanovených v D.6.4.
- (ii) Dodavatel nejpozději do pátého (5.) pracovního dne kalendářního měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla služba poskytována, doručí Objednateli písemnou zprávu, která bude obsahovat:
 - a. skutečně poskytnuté plnění v rámci služby Služba 3: „Konzultační služby“ v předmětném kalendářním měsíci;

- b. odůvodnění navýšení, v případě, že bude skutečně poskytnuté plnění a vynaložené člověkodny pro dosažení plnění v předmětném kalendářním měsíci vyšší než je uvedeno v popisu Kvality služby v bodě D.6.4 (dále jen „Měsíční report“).
- (iii) Objednatel je oprávněn nejpozději do pěti (5) dnů od doručení Měsíčního reportu vznést veškeré své připomínky týkající se rozsahu poskytnutého plnění a vynaložených člověkodnů na toto plnění. Připomínky musí být Objednatелеm specifikovány v dostatečné podrobnosti a při zachování pravidla konkrétnosti. Formulace připomínek provedená příslušnými pracovníky Objednatele musí vždy obsahovat přinejmenším tyto náležitosti:
- o označení Měsíčního reportu, k němuž se připomínka vztahuje;
 - o obsah připomínky formulovaný konkrétně, tj. tak, aby bylo zřejmé, v čem připomínka spočívá, a aby bylo možné na připomínku reagovat; a
 - o návrh vypořádání připomínky.
- (iv) Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k Měsíčnímu reportu žádné připomínky, považují smluvní strany uplynutím této lhůty Měsíční report za řádně akceptovaný.
- (v) Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své připomínky k Měsíčnímu reportu dle předchozího odstavce, zavazují se smluvní strany nejpozději do pěti (5) dnů od doručení připomínek Objednatele Dodavateli zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů, kdy výsledkem jednání bude řádná akceptace Měsíčního reportu.
- (vi) Řádně akceptovaný Měsíční report slouží jako podklad pro fakturaci plnění poskytnutého v předmětném kalendářním měsíci a tvoří nedílnou součást faktury.

E. Kvalita poskytovaných služeb

E.1. Definice kvality služeb

Služby budou poskytovány Dodavatelem ve třech různých kvalitativních úrovních. V první fázi budou poskytovány služby v Pilotním provozu nad testovacími daty. Následně proběhne akceptační procedura s Objednatelem a služby budou poskytovány v Ověřovacím provozu. Od 1. 1. 2012 budou poskytovány služby dle kvality popsané v Rutinním provozu. Provozní doba Služeb v Pilotním, Ověřovacím a rutinním provozu je následující:

Název služby	Provozní doba služby
Služba 1: „Poskytování platformy služeb“	Po-Ne 0-24 (7 x 24)
Služba 2A: „Administrace systému elektronické pošty“	Po-Ne 0-24 (7 x 24)
Služba 2B: „Administrace portálového řešení“	Po-Ne 0-24 (7 x 24)
Služba 2C: „Administrace virtualizační platformy klientů“	Po-Ne 0-24 (7 x 24)
Služba 2D: „Správa identit“	Po-Ne 0-24 (7 x 24)
Služba 3: „Konzultační služby“	Po-Pá 7-17 (5 x 10)

E.1.1. Služby v Pilotním provozu

Pilotní provoz bude probíhat na plně zprovozněné platformě služeb vycházející ze služby Služba 1: „Poskytování platformy služeb“ a administraci testovacích uživatelů v službách Služba 2A: „Administrace systému elektronické pošty“, Služba 2B: „Administrace portálového řešení“, Služba 2C: „Administrace virtualizační platformy klientů“, Služba 2D: „Správa identit“. Založení testovacích uživatelů a tvorbu testovacích dat provede Dodavatel.

Dodavatel je povinen do 15 minut od nahlášení incidentu, problému nebo požadavku na změnu z Help Line Objednatele potvrdit Objednateli jeho přijetí.

E.1.2. Služby v Ověřovacím provozu

Ověřovací provoz bude probíhat na akceptovaných službách Služba 1: „Poskytování platformy služeb“, Služba 2A: „Administrace systému elektronické pošty“, Služba 2B: „Administrace portálového řešení“, Služba 2C: „Administrace virtualizační platformy klientů“ a Služba 2D: „Správa identit“. Během Ověřovacího provozu bude umožněna migrace uživatelů Objednatele zakládáním uživatelů v jednotlivých službách dle ustanovení kapitol D.2, D.3, D.4 a D.5. Založení uživatelů Objednatele bude probíhat výhradně na základě žádosti zaslané z Help Line Objednatele.

Dodavatel je povinen do 15 minut od nahlášení incidentu, problému nebo požadavku na změnu z Help Line Objednatele potvrdit Objednateli jeho přijetí.

E.1.3. Služby v Rutinním provozu

Rutinní provoz služeb bude sloužit ke každodennímu využívání služeb Služba 1: „Poskytování platformy služeb“, Služba 2A: „Administrace systému elektronické pošty“, Služba 2B: „Administrace portálového řešení“, Služba 2C: „Administrace virtualizační platformy klientů“ a Služba 2D: „Správa identit“ uživateli Objednatele.

Služby budou poskytovány Dodavatelem během Rutinního provozu v následující kvalitě:

Název služby	Maximální doba všech výpadků služby v kalendářním měsíci (nepenalizovaná)
Služba 1: „Poskytování platformy služeb“	8 hodin
Služba 2A: „Administrace systému elektronické pošty“	8 hodin
Služba 2B: „Administrace portálového řešení“	8 hodin
Služba 2C: „Administrace virtualizační platformy klientů“	8 hodin
Služba 2D: „Správa identit“	8 hodin

Dostupnost služeb bude vypočítána ze záznamů Service Desku Dodavatele. Služba je dostupná, není-li nahlášena její nefunkčnost uživateli Objednatele. Výpadky služby jsou relevantní pouze v provozní dobu služby, mimo předem schválená servisní okna Objednatelem.

Dodavatel je povinen do 15 minut od nahlášení incidentu, problému nebo požadavku na změnu z Help Line Objednatele potvrdit Objednateli jeho přijetí.

Smluvní strany se dohodly, že pro účely tohoto Dodatku č. 1 Prováděcí smlouvy vylučují z aplikace první odstavce čl. 10.1 Smluvní pokuty Rámcové smlouvy a na základě vzájemné dohody společně stanovují, že Objednatel je oprávněn požadovat po Dodavateli uhrazení smluvní pokuty ve výši uvedené níže v případě, že bude překročena maximální doba všech výpadků dané služby v Rutinního provozu v příslušném kalendářním měsíci uvedené v tabulce D.1.3 tohoto Dodatku č. 1 Prováděcí smlouvy.

Smluvní pokuty řádně a oprávněně uplatněné Objednatelem vůči Dodavateli na základě tohoto Dodatku č. 1 Prováděcí smlouvy budou realizovány formou slevy z příslušné měsíční ceny relevantní služby dle následujících podmínek:

Penalizované překročení maximální doby všech výpadků příslušné služby v kalendářním měsíci:

Výše překročení maximální doby všech výpadků příslušné služby v kalendářním měsíci	Výše slevy z příslušné měsíční ceny služby
0% – 20%	10%
21% - 40%	20%
41% - 60%	30%
61% - 80%	40%
81% – 100%	50%
101% - 120%	60%
121% - 140%	70%
141% - 160%	80%
161% – 180%	90%
181% a více	100%

E.1.4. Reporting kvality služeb

Smluvní strany pro účely akceptace Měsíčních reportů stanovují následující oprávněné osoby:

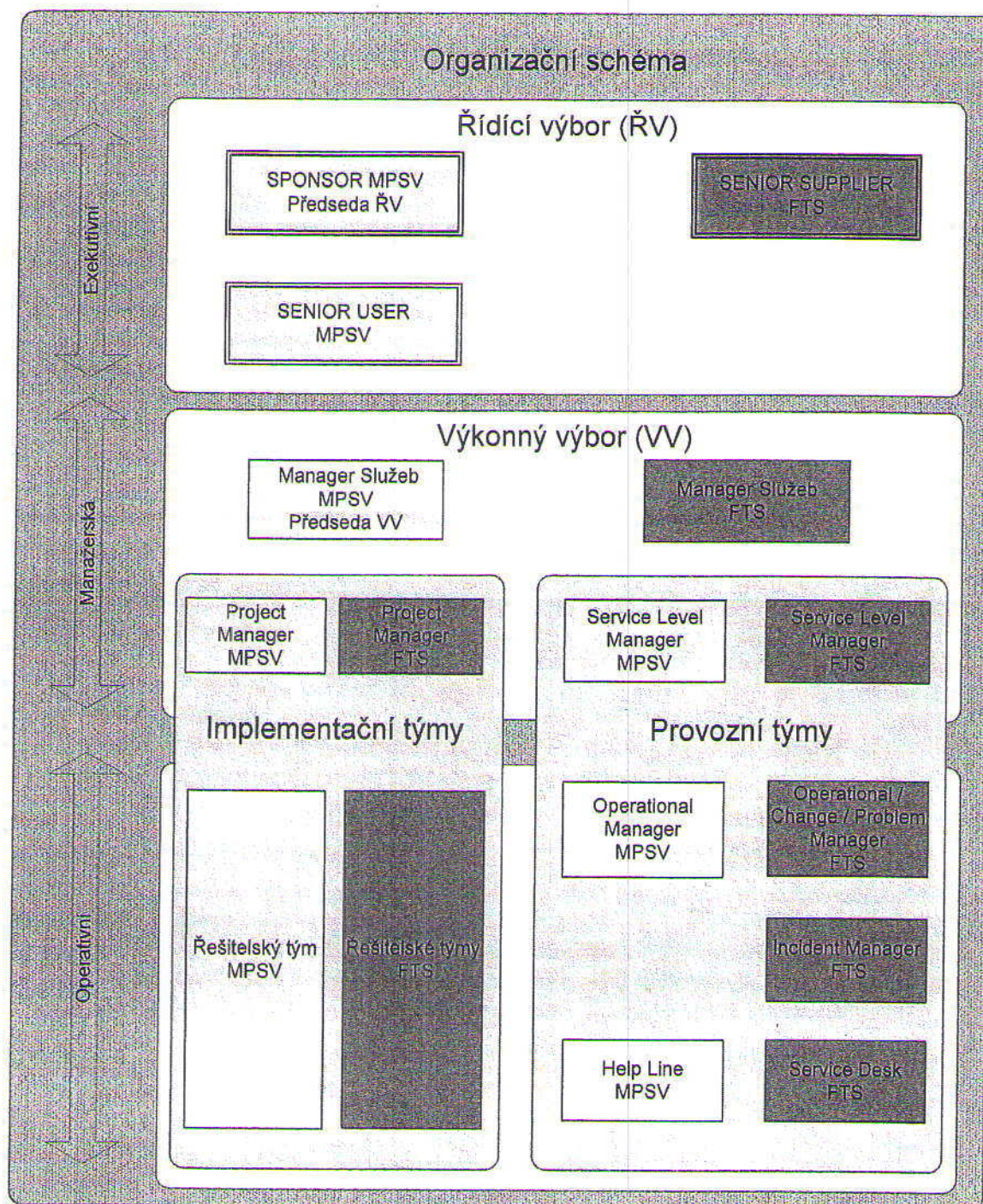
za stranu Objednatele:

Parafováno: Ministerstvo _____ Dodavatel _____

- Osoba vykonávající roli Service Level Managera za Objednatele dle bodu E.1.5 této přílohy.,
za stranu Dodavatele:
- Osoba vykonávající roli Service Level Managera za Dodavatele dle bodu E.1.5 této přílohy.

E.1.5. Organizační schéma řízení vztahů při poskytování služeb

Smluvní strany pro účely řádného plnění tohoto Dodatku Prováděcí smlouvy stanovují Organizační schéma, které popisuje způsob řízení na úrovni Exekutivní, Manažerské a Operativní. Na Exekutivní úrovni bude ustanoven Řídicí výbor, na Manažerské úrovni Řídicímu výboru podřízený Výkonný výbor. Operativní úroveň reprezentují Implementační a Provozní týmy.



Řídící výbor

Složení Řídícího výboru je následující:

- **Sponsor** – zástupce Objednatele a předseda Řídícího výboru. Role je obsazena I. náměstkem ministra;
- **Senior User** – zástupce Objednatele. Role je obsazena Ředitelem Odboru informačních a komunikačních technologií;
- **Senior Supplier** – zástupce Dodavatele. Role je obsazena Generálním ředitelem;

Řídící výbor představuje nejvyšší úroveň řízení. Jako stálí členové jsou v něm zastoupeny osoby vybavené potřebnými kompetencemi a oprávněné jednat ve věcech smluvních i technických dle Prováděcí smlouvy, jeho rozhodnutí jsou proto pro poskytování služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy závazná.

Řídící výbor rozhoduje na základě vzájemné shody jeho stálých členů na projednávané téma. Pokud by na jednání Řídícího výboru nedošlo v některém z projednávaných bodů ke shodě, bude nutné problém eskalovat na statutární zástupce Objednatele a Dodavatele.

Řídící výbor rozhoduje o všech zásadních otázkách spojených s poskytováním služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy, zejména:

- koordinace strategie, přenos informací o záměrech strategie rozvoje IT Objednatele;
- projednání a schvalování změnových požadavků, které vyžadují financování ze strany Objednatele nebo změnu textu již akceptovaných dokumentů při poskytování služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy;
- akceptaci řídicích dokumentů;
- projednávání uplatnění smluvní pokud a náhrady škody dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy;
- schvalování definice projektů, které mají být zařazeny do poskytování služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy a jejich řídicích dokumentů;
- finální akceptaci výstupů souvisejících s poskytováním služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy;

Jednání Řídícího výboru jsou svolávána v pravidelných čtvrtletních termínech. V případě potřeby může svolat mimořádné jednání Řídícího výboru projektu kterýkoli z jeho stálých členů.

Pokud to program jednání Řídícího výboru vyžaduje, mohou být na jednání přizváni i další účastníci, zejména v případech, kdy se rozhoduje o:

- strategických dokumentech v rámci poskytování služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy;
- schvalování základních projektových dokumentů pro poskytování služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy;
- akceptaci výstupů při poskytování služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy;
- závažnějších problémech při dodržování kvality některé služby;
- negativních trendů v kvalitě poskytovaných služeb.

Sponsor odpovídá za:

- alokaci finančních, lidských, časových a technických zdrojů nezbytných pro poskytování služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy;
- přípravu a organizaci jednání smluvní povahy mezi Objednatelem a Dodavatelem;
- řízení projednání a schvalování změnových požadavků na půdě Řídícího výboru;
- řešení rizik na straně Objednatele přesahujících pravomoc Managera Služeb Objednatele.

Senior Supplier odpovídá za:

- řízení finančních, lidských a technických zdrojů disponibilních pro realizaci všech fází poskytování služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy;
- řízení rizik na straně Dodavatele;
- eskalaci problémů souvisejících s poskytováním služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy;
- řešení problémů souvisejících s poskytováním služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy při nedodržení parametrů kvality služeb;
- schvalování výstupů souvisejících s poskytováním služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy;

Senior User odpovídá za:

Parafováno: Ministerstvo _____ Dodavatel: _____

- definici požadavků Objednatele;
- definování akceptačních kritérií pro výstupy související s poskytováním služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy;
- řízení změn na straně Objednatele;
- řízení rizik na straně Objednatele;
- eskalaci problémů s plněním smluvních závazků souvisejících s poskytováním služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy;
- řešení problémů souvisejících s poskytováním služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy při nedodržení parametrů kvality služeb;
- schvalování výstupů souvisejících s poskytováním služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy.

Výkonný výbor

Výkonný výbor - představuje „core“ tým zajišťující řízení poskytování služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy. Výkonnému výboru předsedá Manager Služeb za stranu Objednatele. Členy Výkonného výboru jsou: Manager Služeb Dodavatele, Projektoví manažeři Objednatele a Dodavatele a Service Level Manageri Objednatele a Dodavatele.

Role členů Výkonného výboru:

Manager Služeb – role na straně Objednatele odpovědná za definování a akceptace výstupů implementačních a provozních činností souvisejících s poskytováním služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy. Předsedá Výkonnému výboru. Je obsazena Vedoucím oddělení Rozvoje;

Manager Služeb – role na straně Dodavatele odpovědná za řízení implementačních prací a poskytování služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy. Komunikuje s Managerem Služeb Objednatele. Je nadřazený Project Managerovi Dodavatele a Service Level Managerovi Dodavatele;

Project Manager – role na straně Objednatele, odpovědná za zajištění potřebných součinností Objednatele po dobu trvání služeb v Pilotním a Ověřovacím provozu dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy;

Project Manager – role na straně Dodavatele odpovědná za řízení Řešitelských týmů Dodavatele. Zajišťuje tzv „day-to-day“ řízení činností prováděných po dobu trvání služeb v Pilotním a Ověřovacím provozu dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy. Předmětem prováděných činností je dále zajištění sjednané kvality a úrovně služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy v Rutinním provozu;

Service Level Manager – role na straně Objednatele odpovědná za definování kvality služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy a jejich akceptaci v průběhu Pilotního, Ověřovacího a Rutinního provozu. Zajišťuje potřebné součinnosti Objednatele po dobu trvání služeb v Rutinním provozu dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy. Je obsazena Vedoucím oddělení Rozvoje;

Service Level Manager – role na straně Dodavatele odpovědná za kvalitu poskytovaných služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy v Pilotním, Ověřovacím a Rutinním provozu. Předkládá akceptace dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy a komunikuje se Service Level Managerem Objednatele;

Výkonný výbor odpovídá především za tyto činnosti:

- řeší změnové požadavky;
- řeší problémy s nedodržením schválených tolerancí a eskaluje je na Řídící výbor;
- zajišťuje vedení registru rizik a sledování postupu omezování jejich vlivu;
- koordinuje činnosti Projektových manažerů a Service Level manažerů a akceptuje jejich výstupy;
- zajišťuje organizaci a koordinaci aktivit poskytování služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy;
- organizačně zajišťuje přípravu jednání Výkonného výboru;
- přijímá požadavky na poskytování konzultací a podporuje jejich realizaci na základě plánovaného rozsahu poskytování služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy;

Implementační týmy

Implementační týmy Dodavatele realizují činnosti související s poskytováním služeb zadané Projektovým manažerem Dodavatele. Činnosti jsou prováděny dle schváleného harmonogramu poskytování služeb Výkonným výborem. Cílem realizovaných činností implementačních týmů je nastavení požadované kvality poskytovaných služeb.
Parafováno: Ministerstvo _____ Dodavatel _____

služeb Dodavatele, definování a realizace vzájemných komunikačních procesů. Tyto týmy mají časovou působnost při přípravě služeb, v Pilotní a Ověřovací fázi poskytování služeb Dodavatelem. Jejich práce jsou ukončeny řádnou akceptací služeb v Ověřovacím provozu Objednatelem a převzetím služeb do Rutinního provozu Provozními týmy.

Provozní týmy

Provozní týmy Dodavatele zajišťují provozování služeb v Rutinním provozu. Vyřizují incidenty, požadavky na změnu, udržují kvalitu poskytovaných služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy na sjednané úrovni a ve sjednané kvalitě.

E.2. Dokumentace služeb

Před zahájením Pilotního provozu poskytování Služeb dle této Přílohy Dodatku Prováděcí smlouvy bude Dodavatelem prováděna celá řada přípravných činností, které umožní Objednateli využívání Služeb dle stanovené kvality v Pilotním, Ověřovacím a Rutinním provozu. Během těchto činností vzniknou dokumenty, které budou předány Objednateli a dokumenty, které bude Objednatel Dodavateli akceptovat. Specifikace dokumentace je uvedena v kapitole E.2.1 této Přílohy Typy dokumentace, proces předání v kapitole E.2.2 Předání dokumentace a proces akceptace dokumentů ke schválení Objednatelem v kapitole E.2.3 Akceptace dokumentace.

E.2.1. Typy dokumentace

Objednateli budou předány následující dokumenty:

Název dokumentu	Termín předání Objednateli	Akceptace Objednatelem
Plán projektu	5. 8. 2011	Ano
Návrh systémové a komponentní architektury	25. 8. 2011	Ne
Analýza a návrh DC, konektivita	25. 8. 2011	Ne
Analýza a návrh síťové infrastruktury	25. 8. 2011	Ne
Analýza a návrh HW infrastruktury, vč. virtualizační platformy a OS	25. 8. 2011	Ne
Analýza a návrh diskových polí a zálohování	25. 8. 2011	Ne
Analýza a návrh databází	25. 8. 2011	Ne
Analýza a návrh dohledového centra	25. 8. 2011	Ne
Analýza a návrh Service desku a jeho napojení na Help Line	25. 8. 2011	Ano
Analýza a návrh provozu Identity Managementu (AD, Forefront)	25. 8. 2011	Ne
Analýza a návrh provozu terminálových služeb	25. 8. 2011	Ne
Analýza a návrh provozu Exchange	25. 8. 2011	Ne
Analýza a návrh provozu Sharepoint	25. 8. 2011	Ne
Analýza a návrh provozu BizTalk	25. 8. 2011	Ne
Analýza rizik	10. 8. 2011	Ne
Bezpečnostní návrh projektu	23. 8. 2011	Ne
Návrh procesů a provozních postupů Objednatele s Dodavatelem	30. 8. 2011	Ano
Návrh směrnic, bezpečnostních pravidel a postupů	20. 9. 2011	Ne

Definice provozu - org.struktura, definice kapacit, odpovědnosti, atd.	15. 9. 2011	Ne
Provozní příručka	30. 9. 2011	Ne
Testovací scénáře	15. 10. 2011	Ano
Akceptační procedury	5. 12. 2011	Ano
Disaster Recovery plan	30. 11. 2011	Ne
Backup plán	30. 8. 2011	Ano

E.2.2. Předání dokumentace

Dokumentace bude předána Objednatelem určené osobě v elektronické formě. Nejzazší termín předání dokumentace je uveden u jednotlivých dokumentů v kapitole E.2.1 této Přílohy.

E.2.3. Akceptace dokumentace

Akceptace služby dle níže uvedeného postupu bude provedena postupně pro každý výstupní dokument s akceptací dle kapitoly E.2.1 této Přílohy.

Postup akceptace:

- i. Dodavatel se zavazuje průběžně konzultovat vypracování dokumentu s Objednatelem. Objednatel se zavazuje při průběžných konzultacích Dodavateli poskytovat veškerou potřebnou součinnost a bez prodlení se relevantně a věcně vyjadřovat k průběžným výstupům Dodavatele.
- ii. Dodavatel se zavazuje předat dokument v elektronické podobě Objednateli k akceptaci v termínu dle kapitoly E.2.1 této Přílohy.
- iii. Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k dokumentu předložené dle předchozího odstavce do tří (3) kalendářních dnů od jejího doručení. Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k dokumentu žádné výhrady ani připomínky, považují smluvní strany uplynutím této lhůty dokument za řádně akceptovaný a pro smluvní strany závazný.
- iv. Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své výhrady nebo připomínky k dokumentu dle předchozího odstavce, zavazuje se Dodavatel ve lhůtě tří (3) kalendářních dnů od jejich doručení zahájit společné jednání s Objednatelem za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a akceptace dokumentu.
- v. Smluvní strany se zavazují po akceptaci dokumentu dle kapitoly E.2.3 bodu (iii) nebo (iv) této Přílohy potvrdit toto předání a převzetí sepsáním písemného formulářového akceptačního protokolu dokumentu, a to nejpozději do tří (3) kalendářních dnů od akceptace dokumentu.

E.3. Milníky přípravných činností

Název milníku	Datum	Splnění dokumentem:
1. Zahájení Pilotního provozu	1. 10.2011	Instalační protokol
2. Zahájení Ověřovacího provozu	1.11.2011	Předávací protokol
3. Zahájení Rutinního provozu	1.1.2012	Akceptační protokol

E.3.1. Zahájení Pilotního provozu

Po úspěšné akceptaci, popsané v E.4.1, Objednatel bude umožněno Dodavateli poskytování služeb v Pilotním provozu. Akceptační procedura Přípravenosti Pilotního provozu bude uskutečněna 1. 10. 2011.

E.3.2. Zahájení Ověřovacího provozu

Po úspěšné akceptaci Služeb Pilotního provozu Objednatel popsané v bodě E.4.2 zahájí Dodavatel poskytování Služeb v Ověřovacím provozu dle této Přílohy smlouvy. Akceptační procedura Pilotního provozu bude zahájena nejdříve 24. 10. 2011. Během ověřovacího provozu bude Objednatel migrovat vybrané uživatele a ověřovat kvalitu Služeb v Ověřovacím provozu. Zahájení Ověřovacího provozu nezačne dříve než 1. 11. 2011.

E.3.3. Zahájení Rutinního provozu

Po úspěšné akceptaci Služeb Ověřovacího provozu Objednatel popsané v bodě E.4.3 zahájí Dodavatel poskytování Služeb v Rutinním provozu dle této Přílohy smlouvy. Akceptační procedura Ověřovacího provozu bude zahájena nejdříve 15. 12. 2011. Během ověřovacího provozu bude Objednatel migrovat vybrané uživatele a ověřovat kvalitu Služeb v Ověřovacím provozu. Zahájení Rutinního provozu nezačne dříve než 1. 1. 2012.

E.4. Akceptační procedury

E.4.1. Akceptace Přípravenosti Pilotního provozu

Objednatel provede akceptaci připravenosti Služeb do Pilotního provozu poskytovaných Dodavatelem definovaných v této Příloze smlouvy. Objednatel ověří výsledek akceptace na Instalačním protokolu:

- Přípravenost hardwarové infrastruktury
 - Přítomnost serverů, diskových polí a nezbytné komunikační infrastruktury v obou datových centrech Dodavatele
 - Vzájemné propojení jednotlivých prvků hardwarové infrastruktury
- Přípravenost služby Služba 1: „Poskytování platformy služeb“
 - Nainstalované a Dodavatelem spravované Operační systémy
 - Nainstalované a Dodavatelem spravované Databáze
- Přípravenost služby Služba 2A: „Administrace systému elektronické pošty“
 - Nainstalované a Dodavatelem spravované řešení poštovního systému připravené na založení testovacích uživatelů Dodavatelem
- Přípravenost služby Služba 2B: „Administrace portálového řešení“
 - Nainstalované a Dodavatelem spravované portálové řešení připravené na vložení testovacích dat Dodavatelem
- Přípravenost služby Služba 2C: „Administrace virtualizační platformy klientů“
 - Nainstalované a Dodavatelem spravované řešení virtualizace klientů připravené na založení testovacích uživatelů Dodavatelem
- Přípravenost služby Služba 2D: „Správa identit“
 - Nainstalované a Dodavatelem spravované řešení správy identit připravené na založení testovacích uživatelů Dodavatelem

E.4.2. Akceptace Pilotního provozu

Objednatel provede akceptaci Služeb v Pilotním provozu poskytovaných Dodavatelem dle oboustranně akceptovaného dokumentu Testovací scénáře. Objednatel ověří výsledek akceptace následujících služeb na Předávacím protokolu:

- Služba 1: „Poskytování platformy služeb“
- Služba 2A: „Administrace systému elektronické pošty“
- Služba 2B: „Administrace portálového řešení“
- Služba 2C: „Administrace virtualizační platformy klientů“
- Služba 2D: „Správa identit“

E.4.3. Akceptace Ověřovacího provozu

Objednatel provede akceptaci Služeb v Ověřovacím provozu poskytovaných Dodavatelem dle oboustranně akceptovaného dokumentu Akceptační procedury. Objednatel ověří výsledek akceptace následujících služeb na Akceptačním protokolu:

- Služba 1: „Poskytování platformy služeb“
- Služba 2A: „Administrace systému elektronické pošty“
- Služba 2B: „Administrace portálového řešení“
- Služba 2C: „Administrace virtualizační platformy klientů“
- Služba 2D: „Správa identit“