

Smlouva kupní

uzavřená dle §2079 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění,
dále jen „občanský zákoník“)

Článek 1

Smluvní strany

Kupující:

Zastoupené: statutární město Brno
Se sídlem: Bc. Romanem Onderkou, MBA, primátorem
Dominikánské náměstí 1
601 67 Brno
IČ: 44992785
DIČ: CZ44992785
Bankovní spojení: The Royal Bank of Scotland plc, organizační složka
Hilleho 6, 602 00 Brno
Číslo účtu: 7510006658/5400

Ve věcech technických
je oprávněn jednat:

Ing. Jaromír Emmer, vedoucí OMI MMB

Ve věcech smluvních
je oprávněn jednat:

Mgr. Ing. Robert Kotzian, Ph.D., 1. náměstek primátora

Číslo smlouvy:

531 402 33 45

Prodávající:

Zastoupená: AutoCont CZ a.s.
Se sídlem: Ing. Jaroslav Biolek, předseda představenstva
Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava
IČ: 47676795
DIČ: CZ47676795
Společnost zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 814
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.
Číslo účtu: 5209452/0800

Ve věcech technických je
oprávněn jednat:

Věroslav Pavlíček, pavlicek@autocont.cz, 728 929 629

Ve věcech smluvních
je oprávněn jednat:

Věroslav Pavlíček, pavlicek@autocont.cz, 728 929 629

Číslo smlouvy:

RCJ-2014-Z175

Pro účely této Smlouvy se uvedené smluvní strany označují jako a Kupující a Prodávající.

Článek 2

Předmět Smlouvy

- 2.1. Účelem této Smlouvy je dodávka informačních a komunikačních technologií a jejich zprovoznění v prostředí a podmínkách Kupujícího (dále též jen „technologií“). Prodávající se zavazuje na základě této Smlouvy a dle podmínek v ní uvedených pro Kupujícího zajistit konsolidaci období platnosti maintenance všech licencí aplikace Citrix a Citrix XenApp k jednomu datu a dále bude zajištěna pro všechny pořízené licence maintenance, dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 a v Příloze č. 4 služba B6 Software maintenance, této Smlouvy.
- 2.2. Předmětem Smlouvy je závazek Prodávajícího dodat technologie včetně provedení instalace, konfigurace této technologie a současně závazek Kupujícího zaplatit Prodávajícímu kupní cenu stanovenou v čl. 4 této Smlouvy po jeho řádném dodání, tj. předání a převzetí podle čl. 7 této Smlouvy.
- 2.3. V rámci plnění předmětu Smlouvy a sjednané kupní ceny dle této Smlouvy Prodávající zajistí všechny práce, dodávky, služby, výkony, dokumentace v českém jazyce, média, pojištění, clo a zařízení, kterých je třeba trvale nebo dočasně k zahájení, provedení a řádného dokončení předmětu Smlouvy.
- 2.4. Prodávající poskytuje na základě této Smlouvy a v rámci sjednané kupní ceny dle této Smlouvy právo Kupujícího k užívání programového vybavení dodaného jako součást technologií a prohlašuje, že je oprávněn poskytnout Kupujícímu právo k užití programového vybavení dle této Smlouvy. Prodávající odpovídá Kupujícímu v plném rozsahu za škodu, kterou by mu způsobil nesprávností nebo nepravdivostí tohoto prohlášení.
- 2.5. Technologiemi se rozumí veškerá dodávka Prodávajícího dle této Smlouvy specifikovaná v Příloze č. 1 *Specifikace technologií* a provedená způsobem podle Přílohy č. 2 *Harmonogram plnění a platební milníky*.

Článek 3

Termín a místo plnění

- 3.1. Prodávající se zavazuje dodat celý předmět Smlouvy podle čl. 2 této Smlouvy do 60 dnů od podpisu Smlouvy. Termínem dodání se rozumí převzetí celého plnění dle této Smlouvy postupem dle článku 7.
- 3.2. Prodávající se zavazuje postupovat při dodávce technologií způsobem uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy a to v termínech uvedených v této Příloze.
- 3.3. Kupující nepřipouští jakékoliv odchylky od sjednané doby dodávky jako celku dle odst. 3.1. Termíny předání a převzetí jednotlivých částí dodávky uvedené v Příloze č. 2 Smlouvy mohou být upraveny písemnou dohodou osob oprávněných jednat ve věcech technických.
- 3.4. Způsob předání a převzetí plnění Prodávajícího je popsán v čl. 7 této Smlouvy.
- 3.5. Místem plnění je sídlo Kupujícího nebo jiná budova v jeho vlastnictví, v níž sídlí Magistrát města Brna.
- 3.6. Dojde-li k prodlení Prodávajícího z důvodu vyšší moci, za kterou smluvní strany uznávají nepředvídatelné okolnosti stojící mimo dispozici Prodávajícího, které nebylo možno odvrátit ani s vynaložením úsilí k zabránění nebo zmírnění následků, které nelze na Prodávajícím spravedlivě požadovat, zavazují se strany uzavřít dodatek Smlouvy a upravit tak tento smluvní vztah přiměřeně konkrétním okolnostem vyšší moci tak, aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy.

Článek 4

Cena

- 4.1. Kupující zaplatí Prodávajícímu za řádné a včasné předání celého předmětu plnění této Smlouvy kupní cenu ve výši:
- | | |
|--------------------------|--------------|
| Celková cena bez DPH: | 499 600,- Kč |
| DPH (21%): | 104 916,- Kč |
| celková cena včetně DPH: | 604 516,- Kč |
- 4.2. Cena dle odst. 4.1. této Smlouvy je sjednána za celý předmět Smlouvy, je cenou nejvýše přípustnou a závaznou po celou dobu plnění této Smlouvy a zahrnuje veškeré náklady nutné nebo Prodávajícím vynaložené pro řádné splnění předmětu Smlouvy.
- 4.3. V případě jiné sazby DPH bude Prodávající Prodávajícímu účtovat sazbu DPH ve výši odpovídající platným a účinným právním předpisům ke dni zdanitelného plnění. Cena za plnění bez DPH tímto není dotčena.

Článek 5

Platební podmínky

- 5.1. Smluvní strany se dohodly na vystavení daňového dokladu (faktury) na částku dle článku 4 této Smlouvy v den převzetí předmětu Smlouvy způsobem podle článku 7. Prodávající vystaví daňový doklad na základě předání a převzetí předmětu Smlouvy a podpisu protokolu o předání a převzetí. Kupující neposkytuje zálohy.
- 5.2. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona o dani z přidané hodnoty. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Kupující oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Prodávajícímu k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.
- 5.3. Splatnost faktur (daňového dokladu) je stanovena na 30 dnů ode dne jejího doručení Kupujícímu.

Článek 6

Součinnost

- 6.1. Kupující se zavazuje Prodávajícímu poskytovat nezbytnou součinnost pro plnění předmětu Smlouvy v rozsahu a čase, jak je sjednáno v Příloze č. 3.
- 6.2. Kupující je oprávněn zajistit poskytnutí součinnosti třetími osobami.
- 6.3. Prodávající je povinen v průběhu dodávky neprodleně upozornit Kupujícího na nevhodnost jeho pokynů nebo předané dokumentace. Toto upozornění musí mít písemnou formu. V takovém případě je Kupující povinen se k tomuto upozornění bez zbytečného odkladu písemně vyjádřit s je povinen učinit veškerá opatření, aby v provádění dodávky mohlo být pokračováno řádně.

Článek 7

Předání a převzetí

- 7.1. Závazek Prodávajícího dodat předmět této Smlouvy je splněn řádnou a včasnou dodávkou technologií vymezených v článku 2 Smlouvy a jejich úspěšným protokolárním předáním Kupujícímu, který převzetí dodávky stvrdí podpisem protokolu o převzetí (akceptaci) technologií jako celku, jak je uvedeno v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 7.2. Předání a převzetí celého plnění této Smlouvy bude probíhat společně a je splněno jeho řádným ukončením a úspěšným protokolárním předáním a převzetím technologií Kupujícím.
- 7.3. Úspěšným protokolárním předáním a převzetím technologií se rozumí jeho předání a převzetí bez vad a nedodělků bránících řádnému užívání technologií ve shodě se sjednaným účelem dle odst. 2.1.
- 7.4. Průběh předání a převzetí (akceptační řízení) probíhá v těchto krocích:
 - 7.4.1. Současně s předáním plnění Prodávajícím stvrdí Kupující svým podpisem jeho předání na Prodávajícím předloženém protokolu o předání a převzetí.
 - 7.4.2. Kupující následně do pěti (5) pracovních dní od předání plnění stvrdí svým podpisem převzetí plnění bez výhrad (akceptace), převzetí plnění s výhradami (akceptace s výhradou), případně nepřevzetí plnění (neakceptace).
 - 7.4.3. Při převzetí plnění s výhradami je Kupující povinen uvést na protokolu o předání a převzetí písemný seznam výhrad nebránících převzetí a Prodávající je povinen výhrady neprodleně vypořádat.
 - 7.4.4. Při nepřevzetí plnění je Kupující povinen uvést na protokolu o předání a převzetí písemný seznam nedostatků bránících převzetí a Prodávajícímu bude poskytnuta přiměřená lhůta k jejich odstranění a dohodnut nový termín předání plnění.

Článek 8

Změnové řízení

- 8.1. Dojde-li v průběhu plnění ke změně obsahu, času, rozsahu nebo jiných podstatných náležitostí plnění, mají Prodávající a Kupující právo předložit návrh na změnu formou změnového řízení.
- 8.2. Změnové řízení se zahajuje písemnou žádostí na změnové řízení podanou osobou oprávněnou jednat ve věcech smluvních nebo technických a doručenou druhé smluvní straně. V oznámení musí být definován alespoň rámcově rozsah požadované úpravy.
- 8.3. Prodávající zpracuje v součinnosti s Kupujícím podklady na změnové řízení.
- 8.4. Smluvní strany se dohodnou o změně, způsobu jejího řešení a o jejích důsledcích do Smlouvy popř. do již převzatého dílčího plnění (fáze).
- 8.5. Pokud má změna dopad do Smlouvy, musí být provedena formou písemného dodatku ke Smlouvě nebo uzavřením nové Smlouvy, přičemž musí být respektován Zákon o veřejných zakázkách č. 137/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- 8.6. Prodávající bude realizovat změny či doplňky poskytovaného plnění pouze v tom případě, že bude v rámci změnového řízení dosaženo dohody v otázkách změn termínů a ceny, jakož i dohody o případných dalších podmínkách.
- 8.7. Nevyjádří-li se Kupující ke změnám navrhovaným v rámci změnového řízení bezodkladně,

nejdéle však do deseti (10) pracovních dnů, platí, že s navrhovanou změnou nesouhlasí a Prodávající bude pokračovat v poskytování plnění podle původně sjednaných podmínek.

Článek 9

Odpovědnost za vady, sankční ujednání

- 9.1. Prodávající odpovídá za to, že informační technologie budou mít vlastnosti potřebné k dosažení účelu této Smlouvy a budou dodány v souladu s veškerými právními předpisy a normami, které se k dodávce vztahují.
- 9.2. Prodávající odpovídá za vady, které mají dodané informační technologie v době jejich předání Kupujícímu – zjevné vady je Kupující povinen vytknout při převzetí technologií, vady skryté je Kupující povinen vytknout bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.
- 9.3. Prodávající poskytuje Kupujícímu záruku za jakost na dodané informační technologie v délce 24 měsíců, která začíná plynout ode dne protokolárního převzetí dodaných technologií jako celku dle odst. 7.1. V této době zodpovídá Prodávající za to, že předmět Smlouvy má a po celou dobu záruky bude mít vlastnosti stanovené právními předpisy a technickými normami a zavazuje se k bezplatnému odstranění zjištěných závad. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení, ani na závady způsobené násilně, vyšší mocí.
- 9.4. Prodávající se zavazuje bezodkladně po vytknutí vad bezplatně odstranit případné vady předmětu plnění smlouvy. Nebudou-li vady Prodávajícím v takto stanovené lhůtě odstraněny, má Kupující právo požadovat po Prodávajícím náhradu škody a právo odstoupit od Smlouvy či její části.
- 9.5. V případě prodlení Kupujícího s plněním peněžitého závazku uhradí Kupující na výzvu Prodávajícího úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné fakturační částky za každý i započatý den prodlení po době splatnosti daňového dokladu.
- 9.6. V případě prodlení Prodávajícího týkajícího se předání předmětu plnění v termínu uvedeném v Příloze č. 2 Smlouvy jako Termín ukončení dodávky, uhradí Prodávající smluvní pokutu za prodlení s plněním ve výši 0,05 % z ceny včas nedodaného plnění za každý i započatý den po tomto termínu, maximálně však do výše ceny včas nedodaného plnění. K předání plnění musí dojít v souladu s odst. 7.4. této Smlouvy.
- 9.7. V případě prodlení Prodávajícího s předáním plnění díla nebo jeho části (fáze) delším než 30 dnů má Kupující právo od Smlouvy odstoupit, v tomto případě nemá Prodávající nárok na úhradu jakýchkoliv plnění z předmětu Smlouvy v prodlení.
- 9.8. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo na náhradu škody.

Článek 10

Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 10.2. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky odsouhlasenými oběma smluvními stranami.
- 10.3. Možnost odstoupení Prodávajícího od Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

- 10.4. Prodávající se zavazuje, že v případě převzetí předmětu Smlouvy Kupujícím, bude-li vyzván, uzavře s Kupujícím Smlouvu o údržbě dodaných technologií včetně zajištění doškolování příslušných pracovníků při změně nebo aktualizaci konfigurace technologií.
- 10.5. Prodávající je oprávněn vstupovat do objektů Kupujícího v souvislosti s plněním Smlouvy jen se souhlasem nebo v přítomnosti oprávněné osoby Kupujícího.
- 10.6. Záležitosti v této Smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona v platném znění.
- 10.7. Kupující i Prodávající se zavazují vzájemně informovat o všech organizačních změnách (název, sídlo, tel., fax., apod.).
- 10.8. V případě, že při plnění Smlouvy vznikne dílo, které je chráněno předpisy o duševním vlastnictví, vzniká okamžikem vzniku takového díla právo Kupujícího, případně jím ovládaných společností, toto dílo užívat nevýhradně v rozsahu nezbytném pro naplnění účelu využívání daného produktu, a to po dobu neomezenou (i po ukončení trvání této Smlouvy). Odměna za tuto licenci je součástí ceny za plnění této Smlouvy. Tímto je poskytnuta nevýhradní licence ve výše specifikovaném rozsahu ke vzniklému dílu.
- 10.9. Nebezpečí škody na předmětu Smlouvy přechází na Kupujícího dnem jeho převzetí.
- 10.10. Předmět Smlouvy přejde do vlastnictví Kupujícího zaplacením kupní ceny.
- 10.11. Prodávající i Kupující jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, údajích a informacích, týkajících se druhé strany, které mají povahu jejich obchodního tajemství v rozsahu a za podmínek §504 občanského zákoníku, a o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy. Prodávající i Kupující se zavazují, že tyto skutečnosti nesdělí ani jiným způsobem neposkytnou žádné třetí osobě a zajistí jejich přiměřenou ochranu a utajení.
- 10.12. Prodávající je dle zákona č. 101/2000Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů v informačním systému Kupujícího. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti Smlouvy. Prodávající odpovídá Kupujícímu v plné míře za škodu, kterou mu způsobí porušením tohoto ustanovení.
- 10.13. Statutární město Brno je při nakládání s veřejnými prostředky povinno dodržovat ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů (zejména § 9 odstavce 2 zákona č. 61/2006 Sb.). Ostatní informace uvedené ve Smlouvě či získané na základě Smlouvy budou stranami považovány za obchodní tajemství podle občanského zákoníku, pokud je právně možné je jako obchodní tajemství kvalifikovat.
- 10.14. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž dvě vyhotovení obdrží Kupující a dvě vyhotovení obdrží Prodávající.
- 10.15. Katalog služeb, vytvořený Poskytovatelem jako výsledek analyticko-návrhových činností a spolupráce obou smluvních stran, se po převzetí plnění Objednatelem stává volnou Přílohou č. 4 této Smlouvy. Příloha č. 4 doplňuje a upřesňuje Přílohu č. 1 a v případě, že dojde k rozporu, dvojímu výkladu nebo nejasnosti mezi touto přílohou a Přílohou č. 1, má Příloha č. 4 přednost před Přílohou č. 1.
- 10.16. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující Přílohy:
 - Příloha č. 1 Specifikace technologií
 - Příloha č. 2 Harmonogram plnění a platební milníky
 - Příloha č. 3 Součinnost
 - Příloha č.4 Katalog IT služeb pro Magistrát města Brna
- 10.17. Pokud dojde mezi jednotlivými dokumenty tvořícími Smlouvu k rozporu, dvojímu výkladu nebo nejasnosti, vykládá se Smlouva vždy nejdříve podle znění těla Smlouvy a poté podle příloh.

10.18. Smluvní strany shodně prohlašují, že se seznámily s obsahem této Smlouvy, který je dostatečně určitý a srozumitelný a že s touto Smlouvou souhlasí v plném rozsahu. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu na základě vážné a svobodné vůle prosté omylu a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.

Doložka:

Tato Smlouva byla schválena Radou města Brna na schůzi R6/146 dne 20. 8. 2014.

V Brně dne

V Brně dne 29.8.2014

Za Kupujícího:

18-09-2014

Za Prodávajícího:



.....
za statutární město Brno
1. náměstek primátora
Mgr. Ing. Robert Kotzian, Ph.D.



.....
za AutoCont CZ a.s.
předseda představenstva
Ing. Jaroslav Biolek



AutoCont³
AutoCont CZ a.s., Brno
Sochorova 23, 616 00 Brno
Tel.: 596 254 444, fax: 596 254 400
DIČ: CZ47676795

Příloha č. 1

Specifikace technologií

1. 1 ks licence XenApp Platinum Edition 4.5 with Feature Pack 1 (Subscription Advantage pro 30 uživatelů) (číslo majetku 100 13 000 333), platnost licence do 19.12.2014, prodloužení licence na období 20.12.2014 – 19.12.2015
2. 2 ks licencí Citrix 1 Year Silver Maintenance Citrix Access Gateway MPX5500 Appliance (číslo majetku 100 13 000 333), platnost licence do 15.09.2014, prodloužení licence na období 16.09.2014 – 19.12.2015
3. 1 ks licence XenApp Platinum Edition 4.5 with Feature Pack 1 (Subscription Advantage pro 50 uživatelů) (číslo majetku 100 13 000 356), platnost licence do 19.12.2014, prodloužení licence na období 20.12.2014 – 19.12.2015
4. 1 ks licence XenApp Platinum Edition 4.5 with Feature Pack 1 (Subscription Advantage pro 100 uživatelů) (číslo majetku 100 13 000 375), platnost licence do 19.12.2013, prodloužení licence na období 20.12.2013 – 19.12.2015
5. 100 ks licencí Citrix Access Gateway Universal License – Subscription Advantage (Universal) -1-2499 Users-Multilanguage With SAFull Product (číslo majetku 100 13 000 375), platnost licence do 19.12.2013, prodloužení licence na období 20.12.2013 – 19.12.2015

Příloha č. 2

Harmonogram plnění a platební milníky

Prodávající se zavazuje provést dodávku technologií jako celek k termínu podle odst. 3.1. Smlouvy. Jediným platebním milníkem je termín převzetí dodávky technologií.

Příloha č. 3

Součinnost

Součinnost bude poskytována v souladu s interními normativními akty Magistrátu města Brna, zejména v souladu s Podpisovým a Pracovním řádem.

A. Podpora

A.1 Rychlá linka (Hotline)

Rychlá linka představuje přímou podporu ze strany předem určeného místa s kvalifikovaným pracovníkem poskytovatele služeb. Hotline poskytuje rychlou technickou podporu a slouží ke krátkému operativnímu hlášení incidentu či poradenství.

A.2 Management incidentů (Incident Management)

Zajištění co nejrychlejšího obnovení dodávky definované úrovně služeb podle sjednaných SLA parametrů a minimalizaci důsledků výpadků služeb na činnost objednatele. Provádí se s podporou Service Desk systému.

A.3 Management problémů (Problem Management)

Zjišťování původních příčin incidentů. Problem Management iniciuje zajištění oprav příčin chyb v systému, tj. předmětné základně pro poskytování služeb (ICT infrastruktura). Provádí se s podporou Service Desk systému.

A.4 Konfigurační management (Configuration Management)

Budování a aktualizace logického modelu systému (předmětné základny služeb / ICT infrastruktury) pomocí identifikace, řízení, správy a verifikace všech konfiguračních položek, které jsou implementovány. Zahrnuje rovněž správu duševního vlastnictví (licence) třetích osob vztahujících se k provozu systému, ke kterým má objednatel právo užití. Provádí se s podporou Service Desk.

B. Administrace

B.1 Management změn a nových konfigurací (Change Management)

Effektivní a rychlé vyřízení změn a nových konfigurací systému nebo jeho prvků za účelem minimalizace vzniku incidentů z důvodu změn. Služba zahrnuje rovněž testování změn a nových konfigurací.

B.2 Uvolňování změn (Release Management)

Distribuce a nasazení změny do systému (předmětné základny / ICT infrastruktury) objednatele.

B.3 Zálohování konfigurace

Zálohování konfigurace systému a všech jeho prvků.

B.4 Vedení provozně-technické dokumentace

Průběžná aktualizace provozní a technické dokumentace, vč. uživatelských a systémových příruček. Průběžná aktualizace metodických příruček a další dokumentace nezbytné k užívání součástí předmětné základny pro poskytování služeb, vč. pravidel a podmínek zálohování, přístupů k datovým centrům, apod.

B.5 Údržba zařízení (oprava, výměna)

Oprava zařízení systému v případě jejich nefunkčnosti. Oprava může být provedena i výměnou prvku systému (zařízení) za prvek stejných nebo lepších vlastností, než stávajících.

B.6 Software maintenance

Maintenance software zařízení (firmware), která jsou součástí předmětné základny pro poskytování servisních služeb (ICT infrastruktury) nebo jsou využívána pro poskytování služeb (např. monitorovací software). Maintenance představuje průběžné a bezodkladné poskytování programových korekcí software (Service Pack, Update/Upgrade, Patch) a softwarové dokumentace v souladu s tím, jak nové verze programového vybavení s vylepšenými funkcemi dává k dispozici výrobce programového vybavení. Aktualizace programového vybavení musí zajistit jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponentami systému.

B.7 Management přístupu (Access Management)

Řízení přístupu uživatelů k aktivům resp. prvkům předmětné základny (ICT infrastruktury) v souladu s bezpečnostní politikou a požadavky vlastníků aktiv.

B.8 Monitoring vytížení a dostupnosti (Event Management)

Pravidelné měření a monitorování systému a jeho prvků, zejména z hlediska zatížení a dostupnosti ICT infrastruktury, s porovnáváním těchto hodnot s SLA požadavky objednatele. Signalizace dosažení konkrétní přednastavené prahové hodnoty (zatížení CPU, RAM, transakční odezva, počet současně přihlášených uživatelů atd.) za účelem předcházení vzniku incidentů (Incident Management) a zlepšení kapacitního plánování (Capacity Management). V případě zjištění nesouladu následné iniciování kroků vedoucích k dosažení žádoucího stavu.

C. Profylaxe

C.1 Preventivní kontroly a prohlídky

Soubor činností spojených s předcházením (prevencí) nefunkčnosti systému a jeho prvků formou preventivních kontrol a prohlídek prvků systému prováděných fyzicky lokálně nebo v případě vhodnosti i diagnostikovaných vzdáleně. Typickou činností profylaxe je revize elektrických zařízení nebo klimatizace, čištění aktivních prvků, výměna baterií.

C.2 Ověřování funkčnosti havarijních plánů (Disaster Recovery Reviews)

Příprava na neočekávané incidenty tak, aby nežádoucí dopady byly co nejmenší a aby zvládnutí mimořádných situací probíhalo předem definovaným způsobem a optimálně. Přezkoumání spouštěcích mechanismů určujících, kdy a kým má být havarijní plán aktivován a funkčnosti havarijních procedur v měnících se podmínkách systému (zejména změny v technologiích a konfiguracích prvků systému).

D. Poradenství

D.1 Konzultace a poskytování know-how ke změnám

Konzultace ke změnám systému a jeho prvků včetně poskytování specifického know-how k systému potřebného pro rozhodování o rozvoji systému a řízení systému na straně poskytovatele.

D.2 Management výkonnosti (Performance management)

Průběžná identifikace úzkých hrdel systému z hlediska jeho výkonnosti a poskytování doporučení pro zlepšení výkonnosti systému jako celku z krátkodobého a dlouhodobého hlediska.

E. Dodávka služeb

E.1 Management úrovně a katalogu služeb (Service Level Management, Service Catalogue Management)

Udržování katalogu služeb a jejich charakteristik vč. SLA parametrů služeb. Zahrnuje rovněž přezkoumávání požadavků na služby vč. kapacitních (SLR - Service Level Requirement), měření a přezkoumávání vhodnosti dosahovaných SLA parametrů vůči těmto požadavkům a pravidelné revize služeb se zákazníky spojená se zlepšováním služeb (která jsou současně nákladově optimální).

E.2 Management kapacit služeb (Capacity Management)

Plánování kapacit služeb a rovněž kapacitních charakteristik předmětné základny (ICT infrastruktury). Zahrnuje přezkoumávání kapacitních a výkonových požadavků objednatele na aktuální a budoucí stav ve smyslu schody požadavků se zavedenou a architektonicky možnou kapacitou a výkonností služeb a s dimenzováním základny těchto služeb (ICT infrastruktury). Nastavení monitoringu prvků systému (ICT komponent) vč. prahových hodnot, jež budou následně v provozu sledovány a monitorovány (Event Management).

E.3 Výkaznictví služeb (Service Reporting)

Zahrnuje pravidelné reportování formou:

- (I.) SLA výkazů o dosahované úrovni služeb (plnění SLA),
- (II.) Kapacitních výkazů o spotřebovaných kapacitních jednotkách služeb a
- (III.) Finančních výkazů o alokaci nákladů na jednotlivé služby.