SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ICT PROVOZU

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo zemědělství

se sídlem: Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město

IČ: 00020478

bankovní spojení: : Česká národní banka, číslo účtu: 6015-1226001/0710

zastoupená: ing. Marianem Jurečkou, ministrem zemědělství

(dále jen „**Objednatel**“)

číslo smlouvy Objednatele: ***313-2015-13310***

a

HEWLETT-PACKARD s.r.o.

se sídlem: Vyskočilova 1/1410, Praha 4, 140 21

IČ: 17048851, DIČ: CZ17048851

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze,

oddíl C, vložka 1974

bankovní spojení: ČSOB, číslo účtu: 722513/0300

zastoupená: Ing. Lukášem Najmanem

(dále jen „**Poskytovatel**“)

číslo smlouvy Poskytovatele: OPP-0001620278

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 ve spojení s § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“)

(dále jen „**Smlouva**“)

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

1.1.1 je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a

1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, a

1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a

1.2.3 ke dni uzavření této Smlouvy není vůči němu vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Insolvenční zákon**"), a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech o hrozícím úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společnosti, stejně jako o změnách v jeho kvalifikaci, kterou prokázal v rámci své nabídky na plnění Veřejné zakázky v dále uvedeném smyslu.

1.3 Objednatel oznámil dne 19.3.2014 oznámením otevřeného řízení svůj úmysl zadat veřejnou zakázku s názvem „**Služby ICT provozu**" (dále jen „**Veřejná zakázka**") dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZVZ**"). Na základě tohoto zadávacího řízení byla pro plnění Veřejné zakázky vybrána nabídka Poskytovatele v souladu s ustanovením § 81 odst. 1 ZVZ.

2. ÚČEL SMLOUVY

2.1 Účelem této Smlouvy je realizace Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky, která tvoří přílohu Smlouvy jako její Příloha č. 8 (dále jen „**Zadávací dokumentace**") a stanovení způsobu a podmínek poskytování služeb pro zajištění správy a provozu ICT Objednatele, a to v souladu se zásadami činnosti Objednatele.

2.2 Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:

2.2.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací,

2.2.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace,

2.2.3 Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

3.1 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby správy a provozu ICT infrastruktury Objednatele (dále jen „**Služby**"), a to v následujících oblastech:

3.1.1 správa a provoz HW infrastruktury;

3.1.2 správa a provoz vybraných systémových služeb a aplikací;

3.1.3 správa a provoz datových úložišť a zálohovacích systémů;

3.2 Služby jsou dále specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Technická specifikace**") prostřednictvím katalogových listů (dále jen „**KL**"). Služby jsou v příslušném KL vymezeny buď jako

3.2.1 pravidelné Služby poskytované od jejich zahájení provedeného formou inicializace Služby dle odst. 5.1 této Smlouvy, po celou zbývající dobu účinnosti této Smlouvy (dále jen „**Paušální služby**" resp. „**Paušální KL**"); nebo jako

3.2.2 ad hoc Služby poskytované na základě písemné objednávky Objednatele (dále jen „**Ad hoc služby**" resp. „**Ad hoc KL**") učiněné postupem dle odst. 5.4 Smlouvy, a které zahrnují:

a) zajišťování externích doménových jmen pro Objednatele;

b) zajišťování certifikátů pro Objednatele;

c) nákup pracovní kapacity lidských zdrojů Poskytovatele pro potřeby ICT provozu Objednatele, zejména v případech

- potřeby realizace činností v rámci oblastí uvedených v odst. 3.1, které budou přesahovat specifikovaný rozsah činností dle příslušných Paušálních KL; a/nebo
- potřeby součinnosti ve smyslu odst. 3.10 této Smlouvy na základě požadavků Objednatele (dále jen „**Rozvojová součinnost**").

3.3 Obecné požadavky na poskytování Služeb jsou obsaženy v Příloze č. 2 této Smlouvy.

3.4 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v souladu s popisem stávajícího stavu ICT Objednatele, který je součástí jednotlivých KL. Současně jsou pro Poskytovatele závazné dokumenty obsažené v tzv. Dokumentační základně Objednatele, přičemž příslušné dokumenty z Dokumentační základny vztahující se k jednotlivým KL jsou v těchto KL specifikovány. Dokumentační základna ve stavu aktuálním ke dni uzavření této Smlouvy tvoří na datovém nosiči Přílohu č. 9 této Smlouvy jako její příloha; případná aktualizace Dokumentační základny oznámená v budoucnu Objednatelem Poskytovateli bude mít přednost před zněním uvedeným v Příloze č. 9 Smlouvy.

3.5 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při inicializaci, poskytování a migraci Služeb v rozsahu, který je vymezen v Příloze č. 5 této Smlouvy.

3.6 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu za řádně a včas poskytnuté Služby dohodnutou v této Smlouvě.

3.7 Poskytovatel se zavazuje, že ke Službám a veškerým jejich součástem či výstupům poskytne a zajistí Objednateli všechna vlastnická, autorská či užívací práva a související oprávnění dle čl. 9 této Smlouvy. Poskytovatel je povinen zajistit tato práva a oprávnění ke změnám a úpravám provozovaných systémů, které provede při poskytování Služeb tak, aby mohl být naplněn předmět a účel této Smlouvy a aby nebyla porušena práva třetích osob.

3.8 Nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak, není povinností Poskytovatele podle této Smlouvy obstarávat pro Objednatele prodloužení trvání užívacích práv k software, který Objednatel užíval v okamžiku nabytí účinnosti Smlouvy (dále jen „**Stávající software**"), a Poskytovatel není povinen hradit udržovací či jiné poplatky spojené se Stávajícím softwarem. Poskytovatel se zavazuje seznámit se s licenčními podmínkami Stávajícího software a při poskytování Služeb dle této Smlouvy dbát na jejich dodržování a upozornit Objednatele na jejich případné porušení neprodleně poté, co se o jejich porušení či hrozbě takového porušení dozví, bez ohledu na to, kdo takové porušení způsobil.

3.9 Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám, nebo s využitím třetích osob (subdodavatelů) uvedených v Příloze č. 7 této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby subdodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného subdodavateli musí být předem písemně schváleno Objednatelem. Při poskytování Služeb subdodavatelem, ať již Objednatelem schváleným či neschváleným, má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám. Poskytovatel je dále povinen ve smyslu § 147a ZVZ předložit Objednateli v zákonné lhůtě a v zákonném rozsahu seznam subdodavatelů, ve kterém uvede subdodavatele, jimž za plnění subdodávky uhradil více než 10 % nebo v případě, že Veřejná zakázka je významnou veřejnou zakázkou podle ZVZ, více než 5 %, z části ceny Veřejné zakázky uhrazené podle této Smlouvy Objednatelem Poskytovateli v jednom kalendářním roce. Poskytování plnění prostřednictvím subdodavatele, který nebyl schválen Objednatelem postupem dle tohoto odstavce Smlouvy, představuje porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele.

3.10 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli nebo jakékoliv třetí osobě písemně pověřené Objednatelem Rozvojovou součinnost, tedy veškerou požadovanou spolupráci a součinnost, která je nezbytná pro účely řádného fungování a provázání Služeb s dalšími existujícími či budoucími informačními systémy užívanými Objednatelem (dále jen „**Další systémy**"), či která je nezbytná pro účely řádného provozu či rozvoje Dalších systémů ze strany třetích osob. Rozvojová součinnost bude poskytována dle požadavků Objednatele, a to i ve formě vypracování rozboru způsobu zajištění každé dílčí Služby, přičemž rozbory mohou zahrnovat rozpad zajištění Služby na specifikaci dílčích vykonávaných činností, jejich časovou a věcnou náročnost na základě předložených časových výkazů práce. Objednatel se zavazuje zaplatit za poskytnutí této součinnosti Poskytovateli cenu určenou podle jednotkových cen práce dohodnutých v KL ID HR-001 a budou poskytovány na základě postupu uvedeného v odst. 5.4 této Smlouvy. Rozvojová součinnost podle tohoto odst. 3.10 Smlouvy se použije pouze pro poskytování součinnosti požadované Objednatelem nad rámec součinnosti poskytované Poskytovatelem v rámci Služeb a spadající do měsíčního paušálu dle jednotlivých Paušálních KL, jak je specifikována v části Rozsah požadovaných činností každého z Paušálních KL.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

4.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit Inicializaci dle odst. 5.1 Smlouvy v okamžiku nabytí účinnosti této Smlouvy a tuto dokončit k poslednímu dni měsíce, ve kterém došlo k nabytí účinnosti této Smlouvy.

4.2 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování všech Paušálních služeb ode dne následujícího po ukončení Inicializace dle odst. 4.1 Smlouvy a poskytovat je následně v plném rozsahu po celou zbývající dobu účinnosti Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Paušální služby nejsou po dobu jejich Inicializace poskytovány a za toto období nárok na úhradu měsíční ceny Paušálních služeb nevzniká.

4.3 Ad hoc služby i Rozvojová součinnost mohou být poptávány způsobem dle odst. 5.4 kdykoli po dobu účinnosti této Smlouvy.

4.4 Místem plnění je Česká republika, zejména sídlo Objednatele a jeho přidružená pracoviště, sídla a pracoviště podřízených organizací Objednatele a hostingová centra v České republice.

4.5 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby na místě (*on-site*), a pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a není to v rozporu s požadavky Objednatele, tak také vzdáleným přístupem (*off-site*). Náklady vzniklé smluvní straně na realizaci vzdáleného přístupu nese každá strana samostatně.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

5.1 Součástí Paušálních služeb je i jejich inicializace provedená v souladu s tímto odst. 5.1 až 5.3 Smlouvy (dále jen „**Inicializace**"). Paušální služby budou poskytovány od okamžiku završení jejich Inicializace dle odst. 4.1 Smlouvy, který bude smluvními stranami potvrzen v písemném protokolu o Inicializaci Služby.

5.2 Paušální služby budou inicializovány ve spolupráci Poskytovatele s Objednatelem a též ve spolupráci s dosavadním poskytovatelem služeb obdobných Službám (dále jen „**Dosavadní poskytovatel**"), pokud tento existuje. Smyslem Inicializace je předání znalostí Poskytovateli a seznámení se Poskytovatele s podmínkami poskytování Služby v takovém rozsahu, aby Poskytovatel byl schopen poskytování Služby řádně zahájit a nést plnou odpovědnost za toto plnění. Poskytovatel je povinen po dobu Inicializace řídit se pokyny a termíny uvedenými v migračním plánu pro zahájení poskytování Služeb připraveném Dosavadním poskytovatelem a schváleném Objednatelem (podmínky pro zahájení či ukončení poskytování Služeb dále jen jako „**Migrační plán**"). Objednatel je oprávněn požadovat, aby Migrační plán pro zahájení poskytování Služeb vytvořil nebo aktualizoval Poskytovatel, a to zejména v případech, kdy Dosavadní poskytovatel Služby není již ve smluvním vztahu k Objednateli, neplní své povinnosti řádně nebo nastaly jiné skutečnosti odůvodňující potřebu aktualizace či vytvoření nového Migračního plánu pro zahájení poskytování Služeb; pro vyloučení pochybností se uvádí, že uvedené nemá to vliv na povinnost Poskytovatele řádně provést Inicializaci dle odst. 5.1 Smlouvy. Poskytovatel je povinen takový Migrační plán předložit Objednateli ke schválení postupem dle odst. 8.3 níže a řídit se ustanovením odst. 5.3 přiměřeně. V takovém případě bude Migrační plán vypracován v souladu se Návrhem metodiky realizace Migračního plánu dle příslušné části Přílohy č. 4 Smlouvy, který byl součástí nabídky na Veřejnou zakázku.

5.3 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli a Dosavadnímu poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem a Dosavadním poskytovatelem za účelem zpracování Migračního plánu dle odst. 5.2 Smlouvy a plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na Poskytovatele dle Migračního plánu dle odst. 5.2 Smlouvy. Cena za tuto součinnost je součástí jednorázové ceny za Inicializaci dané Služby, která je uvedena v příslušném KL. Obdobně, vypracovává-li nebo aktualizuje-li Poskytovatel Migrační plán dle odst. 5.2 Smlouvy, je cena za tuto činnost součástí jednorázové ceny za Inicializaci dané Služby, která je uvedena v příslušném KL.

5.4 Ad hoc služby či Rozvojová součinnost budou poptávány dle následujícího postupu:

5.4.1 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou písemné objednávky (dále jen „**Objednávka**“) objednat u Poskytovatele plnění dle Ad hoc KL a Rozvojovou součinnost a Poskytovatel je povinen dle Objednávky poskytovat objednané plnění, přičemž Objednávka musí obsahovat:

a) konkrétní označení a bližší specifikace plnění, které je podle příslušného Ad hoc KL či v rámci Rozvojové součinnosti objednáváno včetně věcného rozsahu či požadovaných výsledků plnění;

b) požadovaný termín zahájení a dokončení plnění;

c) cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě včetně:

- vymezení rolí a počtu člověkodnů, které na provedení poptávaného plnění budou spotřebovány, nebo
- vymezení konkrétních domén a certifikátů, k jejichž nákupu či prodloužení má dojít, včetně uvedení požadovaného počtu let, na jejichž dobu má být doména nebo certifikát prodloužen či zakoupen;

d) podpis oprávněné osoby Objednatele.

5.4.2 V případě, že Objednávka neobsahuje všechny povinné náležitosti uvedené v odst. 5.4.1 této Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn Objednávku odmítnout, je však povinen o tom Objednatele písemně informovat včetně označení částí Objednávky, které jsou v rozporu s odst. 5.4.1 této Smlouvy, a to nejpozději 2. pracovní den po doručení Objednávky Poskytovateli. V případě, že Objednávka nebude v uvedené lhůtě Poskytovatelem písemně potvrzena nebo k Objednávce Poskytovatel nevznese písemné připomínky specifikující její rozpor se Smlouvou, je Objednávka považována za přijatou a závaznou. K pozdějšímu odmítnutí Objednávky tak nebudou smluvní strany přihlížet a Poskytovatel bude povinen poskytnout plnění v souladu s Objednávkou.

5.4.3 Nejmenší objednatelný rozsah Ad hoc služby pro jednotlivé Ad hoc KL je stanoven jako:

a) 0,5 člověkodne práce příslušného člena realizačního týmu, přičemž 1 člověkoden odpovídá 8 hodinám práce 1 osoby; nejmenší účtovatelná jednotka pak je 1 člověkohodina práce, tj. 1 hodina práce příslušného člena realizačního týmu;

b) 1 doména a/nebo 1 certifikát dle KL ID NET-005, a to minimálně na dobu 1 roku v případě prodloužení registrace.

5.4.4 Objednatel není povinen vystavit byť jedinou Objednávku dle odst. 5.4 Smlouvy. Objednatel dále není povinen vyčerpat celý objednaný rozsah Ad hoc služeb či Rozvojové součinnosti sjednaný v Objednávce.

5.4.5 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že předpokládaný rozsah člověkodnů uvedený u jednotlivých rolí v KL ID: HR-001 nepředstavuje maximální rozsah člověkodnů, který je možné pro jednotlivé role objednat postupem dle tohoto odst. 5.4 Smlouvy, za předpokladu, že tím nebude překročena výše celkové ceny Ad hoc služeb podle KL ID: HR-001 dle odst. 6.2 Smlouvy. V případě, že bude dosažena výše celkové ceny Ad hoc služeb podle KL ID: HR-001 dle odst. 6.2 Smlouvy, nelze již poskytovat další Ad hoc služby podle KL ID: HR-001 a Poskytovatel je povinen takovéto Objednávky odmítnout. Poskytovatel je rovněž povinen kdykoli na vyžádání Objednatele sdělit mu neprodleně aktuální zbývající nevyčerpanou část celkové ceny Ad hoc služeb podle KL ID: HR-001 dle odst. 6.2 a uvádět tuto částku ve Výkazech plnění dle odst. 6.7.1 níže.

5.4.6 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že předpokládaný rozsah služeb nákupu či prodloužení registrace domén uvedený pro jednotlivé typy domén v KL ID: NET-005 a v tabulce č. 4, která byla součástí Přílohy č. 7 Zadávací dokumentace nepředstavuje maximální rozsah služeb nákupu či prodloužení registrace domén, který je možné pro jednotlivé typy domén objednat postupem dle tohoto odst. 5.4 Smlouvy, za předpokladu, že tím nebude překročena výše celkové ceny služeb nákupu či prodloužení registrace domén v rámci Ad hoc služeb podle KL ID: NET-005 dle odst. 6.3 Smlouvy. V případě, že bude dosažena výše celkové ceny služeb nákupu či prodloužení registrace domén v rámci Ad hoc služeb podle KL ID: NET-005 dle odst. 6.3 Smlouvy, nelze již poskytovat další služby nákupu či prodloužení registrace domén v rámci Ad hoc služeb podle KL ID: NET-005 a Poskytovatel je povinen takovéto Objednávky odmítnout. Poskytovatel je rovněž povinen kdykoli na vyžádání Objednatele sdělit mu neprodleně aktuální zbývající nevyčerpanou část celkové ceny služeb nákupu či prodloužení registrace domén v rámci Ad hoc služeb podle KL ID: NET-005 dle odst. 6.3 a uvádět tuto částku ve Výkazech plnění dle odst. 6.7.1 níže.

5.4.7 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že předpokládaný rozsah služeb nákupu certifikátů uvedený pro jednotlivé typy certifikátů v KL ID: NET-005 a v tabulce č. 5, která byla součástí Přílohy č. 7 Zadávací dokumentace nepředstavuje maximální rozsah služeb nákupu certifikátů, který je možné pro jednotlivé typy certifikátů objednat postupem dle tohoto odst. 5.4 Smlouvy, za předpokladu, že tím nebude překročena výše celkové ceny služeb nákupu certifikátů v rámci Ad hoc služeb podle KL ID: NET-005 dle odst. 6.4 Smlouvy. V případě, že bude dosažena výše celkové ceny služeb nákupu certifikátů v rámci Ad hoc služeb podle KL ID: NET-005 dle odst. 6.4 Smlouvy, nelze již poskytovat další služby nákupu certifikátů v rámci Ad hoc služeb podle KL ID: NET-005 a Poskytovatel je povinen takovéto Objednávky odmítnout. Poskytovatel je rovněž povinen kdykoli na vyžádání Objednatele sdělit mu neprodleně aktuální zbývající nevyčerpanou část celkové ceny

služeb nákupu certifikátů v rámci Ad hoc služeb podle KL ID: NET-005 dle odst. 6.4 a uvádět tuto částku ve Výkazech plnění dle odst. 6.7.1 níže.

5.5 Poskytovatel se zavazuje:

5.5.1 poskytovat Služby s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě škody po dobu delší 3 dny, je Objednatel oprávněn zajistit plnění dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel;

5.5.2 poskytovat Služby v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements dle Přílohy č. 1 a Přílohy č. 3 Smlouvy (dále jen „**SLA**") a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých dílčích Služeb a závazných činností definovaných pro jednotlivé dílčí Služby a další plnění v Příloze č. 1 této Smlouvy v případě, že daná dílčí Služba nemá definované SLA;

5.5.3 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;

5.5.4 zajistit v souladu s podmínkami dle Přílohy č. 2 této Smlouvy aktualizace provozní, administrátorské, uživatelské a systémové dokumentace k příslušné Službě;

5.5.5 vést při poskytování Služeb dle této Smlouvy provozní deník, jehož podrobné obsahové náležitosti jsou stanoveny v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen „**Provozní deník**");

5.5.6 kdykoli na požádání a bez požádání vždy alespoň jednou měsíčně poskytovat Objednateli zápisy z Provozního deníku, přičemž Objednatel je oprávněn tyto zápisy užít dle svého uvážení;

5.5.7 alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele dle Přílohy č. 10 této Smlouvy, přičemž alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena realizačního týmu nebo jeho odpovídajícího náhradníka, jež má minimálně stejnou kvalifikaci jako nahrazovaný člen. Každá změna ve složení realizačního týmu musí být předem písemně schválena Objednatelem a složení týmu musí vždy respektovat kvalifikační požadavky na realizační tým obsažené v Zadávací dokumentaci;

5.5.8 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání;

5.5.9 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;

5.5.10 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést bezodkladně taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;

5.5.11 i bez pokynů Objednatele bezodkladně oznámit Objednateli způsobem dle odst. 13.5 Smlouvy nutné úkony, které, bez ohledu na to, zda jsou či nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody a tyto úkony ihned po jejich zjištění provést; za nutné úkony dle předchozí věty je nezbytné považovat rovněž takové činnosti, jejichž periodicita je vymezena v příslušných KL, avšak akutní potřeba jejich provedení vyvstane dříve; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem a nejsou-li tyto náklady součástí ceny za příslušné Služby v rámci jednotlivých KL, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;

5.5.12 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele, se kterými byl seznámen nebo které jsou všeobecně známé;

5.5.13 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí a aplikovat postupy „best practice";

5.5.14 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;

5.5.15 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele předem obeznámil nebo které jsou všeobecně známé;

5.5.16 chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;

5.5.17 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;

5.5.18 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;

5.5.19 umožnit Objednateli fyzickou kontrolu v místech, která souvisejí s poskytováním Služeb;

5.5.20 poskytovat Objednateli na vyžádání součinnost související s odbornými, zákonnými či jinými kontrolami a audity, které mohou být uplatňovány vůči Objednateli v souvislosti s poskytováním Služeb či provozem informačních systémů Objednatele, jichž se poskytování Služeb týká;

5.5.21 jakékoliv dokumenty zpracovávané dle této Smlouvy vést ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních orgánů. Pokud by byl jakýkoliv dokument související s poskytováním Služeb zpochybněn kontrolním orgánem, je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli takové dokumenty či podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány. V případě, že Poskytovatel nebude schopen tyto dokumenty či podklady poskytnout nebo by tyto nebyly kontrolním orgánem akceptovány, a pokud absence těchto dokumentů bude důvodem k udělení jakékoliv sankce vůči Objednateli, zavazuje se Poskytovatel Objednateli uhradit takovouto sankci v plné výši, a to i po vypršení platnosti

a účinnosti této Smlouvy, pokud se bude taková sankce týkat období platnosti dokumentu zpracovaného Poskytovatelem;

přičemž pro vyloučení pochybností smluvní strany prohlašují, že pojem „Služby" použitý v rámci ustanovení tohoto odst. 5.5 zahrnuje i Rozvojovou součinnost.

5.6 Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění smluvních závazků Poskytovatele nezbytně nutnou součinnost definovanou v této Smlouvě, zejména tím, že odpovědné zástupce Poskytovatele bude včas informovat o všech organizačních změnách a poznatcích z kontrolní činnosti významných pro plnění předmětu Smlouvy.

5.7 Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu poskytování Služeb pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, nesmí být nižší než 100.000.000,- Kč za rok. Na požádání je Poskytovatel povinen Objednateli takovou smlouvu bezodkladně předložit.

5.8 Poskytovatel se zavazuje detailně rozpracovat a aktualizovat Návrh metodiky realizace Migračního plánu dle příslušné části dle Přílohy č. 4 této Smlouvy tak, aby zohledňovala specifika prostředí Objednatele a případné požadavky Objednatele a tento předložit Objednateli k akceptaci tak, aby aktualizace tohoto dokumentu byla Objednatelem akceptována postupem dle odst. 8.3 níže do 6 měsíců ode dne nabytí účinnosti Smlouvy. Aktualizovaný Návrh metodiky realizace Migračního plánu akceptovaný Objednatelem postupem dle odst. 8.3 níže se stává nedílnou součástí této Smlouvy a v plném rozsahu nahrazuje do té doby závazný Návrh metodiky realizace migračního plánu obsažený v příslušné části Přílohy č. 4 této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností, kde se v této Smlouvě odkazuje na Návrh metodiky realizace migračního plánu, má se na mysli jeho aktualizovaná verze, a to od okamžiku, kdy k akceptaci takové aktualizace došlo.

5.9 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem a třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele, ke kterému dojde nebo má dojít po skončení účinnosti této Smlouvy, a to dle tohoto odst. 5.9 Smlouvy, v souladu s odst. 5.10 této Smlouvy a obdobně, jak bylo postupováno při Inicializaci Služeb Poskytovatelem (dále jen „**Migrace**"). Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje v dostatečném předstihu vypracovat dle Návrhu metodiky realizace migračního plánu a na základě pokynu Objednatele Migrační plán vymezující veškeré podmínky pro převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Migračního plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy (zejména odst. 5.4 a odst. 8.3 a dalších). Smluvní strany se dohodly, že v případě sporu o jakékoli otázce, která se týká Migračního plánu dle tohoto odstavce Smlouvy, bude jejich dohodou určen soudní znalec pro posouzení sporné otázky a smluvní strany se budou takovým posouzením soudního znalce řídit. Poskytovatel se zavazuje součinnost dle tohoto odstavce a Migračního plánu dle tohoto odstavce Smlouvy poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a do doby úplného převzetí a inicializace služeb obdobných Službám novým poskytovatelem. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této Smlouvy dle čl. 16 této Smlouvy, a to nejméně 1 rok po jejím ukončení z jakéhokoli důvodu. Objednatel

je oprávněn požádat o vypracování Migračního plánu dle tohoto odstavce Smlouvy nejdříve 4 měsíce před řádným ukončením účinnosti této Smlouvy, nebo kdykoli spolu s výpovědí Objednatele dle čl. 16.6 této Smlouvy, resp. s odstoupením Objednatele od této Smlouvy, nebo po odstoupení Poskytovatele od této Smlouvy. Poskytovatel zavazuje vypracovat Migrační plán dle tohoto odstavce Smlouvy a poskytnout plnění nezbytná k jeho realizaci do 1 měsíce od doručení takového požadavku Objednatele, nestanoví-li Objednatel jinak. Vypracováním Migračního plánu dle tohoto odstavce Smlouvy se rozumí jeho schválení Objednatelem v souladu s odst. 8.3 této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že cena za vypracování Migračního plánu dle tohoto odstavce Smlouvy a poskytnutí plnění nezbytného k jeho realizaci je součástí ceny za poskytování Paušálních služeb, k jejichž Migraci má dle příslušného Paušálního KL dojít.

5.10 V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Služeb nebo jakékoli jejich části s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného poskytování služeb obdobných Službám či jejich příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Smlouvy, a to i nad rámec svých povinností dle odst. 5.9 této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel je v rámci součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy povinen zabezpečit osobní účast příslušných členů realizačního týmu na jednáních s Objednatelem či jím určenými třetími stranami, přičemž tato forma součinnosti může být ze strany Objednatele požadována nejdéle do uplynutí 3. kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém tato Smlouva zanikla. Po uplynutí lhůty dle předchozí věty tohoto odstavce bude součinnosti zabezpečována formou emailové či telefonické konzultace. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to minimálně po dobu 2 let ode dne, ve kterém tato Smlouva zanikla. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle tohoto odstavce je součástí ceny za poskytování Paušálních služeb dle této Smlouvy, k nimž se součinnost dle tohoto odstavce Smlouvy nejblíže vztahuje.

5.11 Smluvní strany jsou v průběhu provádění Služeb povinny postupovat v souladu s interními dokumenty Objednatele, které upravují organizaci projektu včetně vymezení projektových rolí a základních principů rozhodování a dále též procesy řízení projektu zahrnující zejména řízení rizik, řízení postupu projektu, řízení změn, řízení problémů, akceptační postupy, řízení kvality a správu dokumentace projektu, zejména dokumenty Popis interních procesů - Change management a Popis interních procesů - Release management, které jsou nedílnou součástí Zadávací dokumentace, jakož i jinými interními dokumenty Objednatele, které upravují problematiku relevantní pro poskytování Služeb. Podpisem této Smlouvy Poskytovatel prohlašuje, že se s těmito dokumenty seznámil, a dále bere na vědomí, že dokumenty dle tohoto odstavce Smlouvy mohou být jednostranně měněny Objednatelem, přičemž jejich nové verze jsou pro Poskytovatele závazné vždy ode dne, kdy se s nimi seznámil či měl prokazatelnou možnost se s nimi seznámit.

5.12 Za účelem zajištění souladu s interními dokumenty Objednatele při poskytování Služeb dle odst. 5.11 Smlouvy se Poskytovatel zavazuje detailně

rozpracovat a aktualizovat Návrh metodiky poskytování Služeb dle Přílohy č. 4 této Smlouvy, který předložil v nabídce na Veřejnou zakázku, a tento předložit Objednateli k akceptaci tak, aby nová verze tohoto dokumentu byla Objednatelem akceptována postupem dle odst. 8.3 níže do 6 měsíců ode dne nabytí účinnosti Smlouvy. Aktualizovaný Návrh metodiky poskytování Služeb akceptovaný Objednatelem postupem dle odst. 8.3 níže se stává nedílnou součástí této Smlouvy a v plném rozsahu nahrazuje původní Návrh metodiky poskytování Služeb dle Přílohy č. 4 této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností, kde se v této Smlouvě odkazuje na Návrh metodiky poskytování Služeb, má se na mysli jeho aktualizovaná verze, a to od okamžiku, kdy k akceptaci takové aktualizace došlo.

5.13 Poskytovatel se zavazuje ke každé ze Služeb zapojit do systému automatizovaného dohledu poskytování Služeb, jehož specifikace je uvedena v Zadávací dokumentaci (dále jen „**Monitoring**"), všechny provozované systémy, u nichž je dle příslušného KL Služby sledováno SLA automatizovaným způsobem, a to nejpozději se skončením Inicializace tak, aby bylo umožněno monitorování kvalitativní i kvantitativní úrovně Služeb v rozsahu dle Definice prahových parametrů. Objednatel je oprávněn písemně povolit výjimku z výše uvedeného termínu, požádá-li o to Poskytovatel písemně během Inicializace a sdělí-li k tomu důvody poukazující na nepřiměřenost výše uvedeného termínu. Povolí-li Objednatel výjimku, je nově stanovený termín závazný a nepřekročitelný. Poskytovatel je po dobu, kdy na základě výjimky není po dobu poskytování Služeb některý ze systémů zapojen do systému dohledu zajistit odpovídající Objednatelem odsouhlasený alternativní způsob dočasného sledování SLA u daného systému. Provozování Monitoringu svěřuje Objednatel třetí osobě, která byla nebo bude Objednatelem vybrána na základě samostatného zadávacího řízení (dále „**Provozovatel Monitoringu**"). Vzhledem k tomu, že může nastat i situace, kdy služby Provozovatele Monitoringu nebudou při zahájení poskytování Služeb podle této Smlouvy dostupné nebo se takovými stanou v průběhu plnění této Smlouvy, dohodly se smluvní strany následovně. V případě, že Monitoring nebude dostupný, zavazuje se Poskytovatel zajistit sledování řádného poskytování Služeb a SLA parametrů vlastními silami, a to přiměřeně pro naplnění účelu, pro který mělo být takovéto sledování či měření zajištěno Provozovatelem Monitoringu (dále jen „**Náhradní monitoring**"), avšak s přihlédnutím k tomu, že Poskytovateli nebudou dány k dispozici a nebudou po něm vyžadovány prostředky pro provádění automatizovaného monitoringu v podstatě shodného s Monitoringem. Pro vyloučení pochybností se považuje za dostačující, pokud bude Poskytovatel v rámci Náhradní monitoringu proaktivně sledovat alespoň dostupnost provozovaných systémů, a to způsobem, který umožní vyhodnotit splnění SLA parametrů. Pokud o to Objednatel požádá, je Poskytovatel povinen popsat způsob Náhradního monitoringu a předložit jej Objednateli k odsouhlasení, strany budou přitom postupovat přiměřeně dle 8.3 Smlouvy. V době, kdy bude Monitoring Provozovatele Monitoringu dostupný, je Poskytovatel povinen pouze sledovat řádné poskytování Služeb a SLA parametrů v tom rozsahu, který není předmětem Monitoringu a je potřebný pro naplnění povinností stanovených níže v tomto čl. 5 Smlouvy, zejména aby bylo jednoznačně zřejmé, zda byly Služby či další plnění, pro něž není SLA definováno, poskytovány řádně, zejména zda byly prováděny činnosti předepsané v rámci jednotlivých KL. Pro vyloučení pochybností se považuje za dostačující, pokud bude Poskytovatel v rámci uvedené činnosti řádně vést Provozní deník dle odst. 5.5.5 Smlouvy a případné jiné písemné záznamy o uskutečnění předepsaných úkonů a činností vyplývajících z předmětu Smlouvy. Cena za Náhradní monitoring i za další plnění dle tohoto

odstavce Smlouvy je součástí ceny za příslušnou Službu, k níž se takovéto sledování řádného poskytování Služeb a SLA parametrů vztahuje.

5.14 Poskytovatel bere na vědomí, že Provozovatel Monitoringu provozuje měření SLA parametrů Služeb poskytovaných dle této Smlouvy. Poskytovatel dále bere na vědomí, že z činnosti Provozovatele Monitoringu mohou vzejít údaje relevantní pro posouzení, zda jsou Služby dle této Smlouvy poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA. Poskytovatel je proto povinen poskytnout Provozovateli Monitoringu potřebnou součinnost, aby bylo možné řádně monitorovat Služby dle této Smlouvy, zejména mu poskytnout potřebnou součinnost při zapojení všech systémů dle příslušných KL, jejichž provozování je předmětem Služeb, do Monitoringu, či mu sdělit důvodné připomínky ke způsobu výkonu Monitoringu. Svoji součinnost je Poskytovatel povinen poskytnout Provozovateli Monitoringu tak, aby byl Monitoring zřízen nejpozději během Inicializace. Součinnost Provozovatele Monitoringu zajistí Objednatel.

5.15 Reporty jsou přehledné a kompletní výkazy a výsledky plnění SLA zpracovávané Poskytovatelem (dále jen „**Reporty**"), ze kterých je jednoznačně zřejmé, zda byly Služby a další plnění dle této Smlouvy poskytovány dle parametrů stanovených v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu či další plnění dle této Smlouvy SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Služby sjednanou v této Smlouvě, zejména zda byly prováděny činnosti předepsané v rámci jednotlivých KL. S ohledem na ustanovení odst. 5.14 Smlouvy bere Poskytovatel na vědomí, že Provozovatel Monitoringu bude Poskytovateli předávat do 5 pracovních dnů od ukončení daného Vyhodnocovacího období dle odst. 5.16 níže automaticky generované údaje či jiná data o výsledcích Monitoringu (dále jen „**Výkazy Monitoringu**"), z nichž bude vyplývat, zda příslušné Služby splňují SLA. Výkazy Monitoringu budou sloužit

5.15.1 jako podklady pro definici či průběžnou aktualizaci Monitorovaných SLA parametrů (jak je tento pojem definován v odst. 5.20 níže),

5.15.2 jako podklady pro zpracování Reportů a Výkazů plnění (viz odst. 6.7.1) Poskytovatelem,

5.15.3 či za účelem podpůrného stanovení, zda byly při poskytování Služeb dodrženy parametry stanovené v jednotlivých SLA,

Poskytovatel se zavazuje Výkazy Monitoringu při zpracování Reportů náležitě zohlednit a Reporty předkládat Objednateli ve lhůtě dle odst. 6.7.1 Smlouvy.

5.16 Reporty budou vypracovávány vždy ve vztahu k vyhodnocovacímu období uvedenému pro danou Službu a další plnění dle této Smlouvy v příslušném KL (dále jen „**Vyhodnocovací období**") a budou Objednateli doručeny nejpozději s Výkazem plnění dle odst. 6.7.1 Smlouvy. O konci jednotlivých Vyhodnocovacích období se Poskytovatel zavazuje informovat Provozovatele Monitoringu nejpozději s ukončením Inicializace.

5.17 Pro Služby s definovaným SLA je Vyhodnocovací období 1 kalendářní měsíc. Není-li pro určitou Službu či další plnění dle této Smlouvy SLA definováno, je délka Vyhodnocovacího období uvedena v příslušném KL. Není-li pro Službu bez definovaného SLA Vyhodnocovací období uvedeno v příslušném KL, je Vyhodnocovací období 1 kalendářní měsíc.

5.18 Poskytovatel bere na vědomí, že za účelem vypracování Reportů a ověření údajů ve Výkazech Monitoringu, zejména pro ověření, zda byly při poskytování Služeb dodrženy parametry stanovené v jednotlivých SLA, zpřístupní Provozovatel Monitoringu Objednateli též nezpracovaná vstupní data jeho monitorovacích systémů či nezpracovaná data generovaná ad-hoc dle požadavku Objednatele (tzv. *raw data*), tj. nezpracovaná data vzešlá z Monitoringu, která byla využita pro ověření úrovně poskytování Služeb v daném Vyhodnocovacím období. Poskytovatel dále bere na vědomí, že Provozovatel Monitoringu je povinen předat Objednateli takováto data do 3 pracovních dnů ode dne doručení žádosti Objednatele a bude je uchovávat po dobu, po níž bude dle povahy poskytovaných Služeb uchování možné, nejméně však po dobu 6 měsíců od vzniku těchto dat.

5.19 Poskytovatel poskytuje k výsledkům poskytovaného plnění, které podléhá akceptaci dle této Smlouvy, záruku za jakost v trvání 24 měsíců ode dne akceptace výsledku plnění.

5.20 Stanovení a aktualizace prahových hodnot monitorovaných SLA parametrů

5.20.1 Poskytovatel se zavazuje v součinnosti s Objednatelem a Provozovatelem Monitoringu v průběhu Inicializace Paušálních služeb dle odst. 4.2 Smlouvy, nestanoví-li Objednatel po dohodě s Poskytovatelem pozdější termín, vypracovat definici cílových hodnot Monitoringem sledovaných SLA parametrů dle jednotlivých KL (dále jen „**Monitorované SLA parametry**"), kterých má být obvykle a za normálních okolností dosahováno při poskytování Služeb. Uvedená definice musí být Objednatelem schválena postupem dle odst. 8.3 v termínu uvedeném v předchozí větě a bude vycházet z obvyklých hodnot Monitorovaných SLA parametrů, jichž je dosahováno při řádném poskytování Služeb za běžného provozu infrastruktury Objednatele. Obsahem uvedeného dokumentu bude zejména:

a) stanovení Monitorovaných SLA parametrů příslušných KL, způsobu jejich měření a zjištění jejich hodnot,

b) stanovení hraničních hodnot Monitorovaných SLA parametrů, jejichž překročením, resp. nedosažení (dle povahy parametru a použitého kontextu) bude považováno za nedodržení daného SLA, resp. za incident (dále jen „**Prahové hodnoty**"); Prahové hodnoty mohou být definovány i stanovením povolené odchylky od v dokumentu definovaných obvyklých hodnot Monitorovaných SLA parametrů,

c) případná kategorizace incidentů podle míry překročení či nedosažení Prahových hodnot

(dále jen „**Definice prahových hodnot**").

5.20.2 Definice prahových hodnot bude Poskytovatelem v součinnosti s Objednatelem a Provozovatelem Monitoringu pravidelně revidována a aktualizována, a to minimálně jednou za 9 měsíců (počítané od jejího vytvoření nebo poslední její aktualizace), není-li níže uvedeno jinak, přičemž při tom strany postupují obdobně, jako při prvním vypracování Definice prahových hodnot. Překročení resp. nedosažení Prahových hodnot Monitorovaných SLA parametrů bude rozhodné pro vyhodnocení vzniku incidentů dle Přílohy č. 3 této Smlouvy.

5.20.3 Objednatel je oprávněn kdykoliv i mimo stanovenou periodicitu vznést požadavek na revizi Definice prahových hodnot a Poskytovatel je povinen mu k provedení takovéto revize poskytnut potřebnou součinnost tak, aby mohla být Definice prahových hodnot odsouhlasena do 1 měsíce, nestanoví-li Objednatel po dohodě s Poskytovatelem pozdější termín, přičemž ustanovení odstavce 5.20.1 se pro účely postupu revize použije přiměřeně. Objednatel je dále povinen Poskytovateli oznámit, že v určitém období dojde k neobvyklé zátěži systémů Objednatele; v takovémto období se překročení resp. nedosažení Prahových hodnot Monitorovaných SLA parametrů v důsledku Objednatelem oznámené zátěže systémů nebude považovat za incident a ustanovení odst. 15.1 Smlouvy se neaplikuje. Obdobně se nebude považovat za vadu a ustanovení odst. 15.1 Smlouvy se neaplikuje v případech statisticky nevýznamných, ojedinělých a nahodilých překročení, resp. nedodržení Prahových hodnot Monitorovaných SLA parametrů.

5.20.4 Poskytovatel je oprávněn vznést mimo stanovenou periodicitu požadavek na revizi Definice prahových hodnot jen za předpokladu, že je to odůvodněno

a) podstatnými změnami v infrastruktuře Objednatele

b) změnou ve způsobu poskytování služeb provozu a rozvoje Dalších systémů mající vliv na poskytování Služeb,

c) pokud dojde k podstatné změně nebo rozvoji systému, k němuž jsou poskytovány Služby dle této Smlouvy

za předpokladu, že o těchto důvodech byl Objednatelem předem informován; Objednatel se zavazuje Poskytovatele o takovéto situaci informovat bez zbytečného odkladu.

5.21 Za účelem vypracování a odsouhlasení Definice prahových hodnot či její aktualizace dle odst. 5.20 Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli a/nebo Provozovateli Monitoringu veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem či Provozovatelem Monitoringu. V opačném případě bere Poskytovatel na vědomí, že Objednatel je oprávněn vypracovat Definici prahových hodnot sám či ve spolupráci s Provozovatelem Monitoringu. Neposkytne-li Poskytovatel potřebnou součinnost ani po písemné výzvě Objednatele a poskytnutí dodatečné lhůty alespoň 5 pracovních dnů, bude Definice prahových hodnot vypracovaná Objednatelem považována za závaznou pro smluvní strany marným uplynutím poskytnuté dodatečné lhůty. Cena za součinnost Poskytovatele a/nebo jeho účast na jednání s Objednatelem a/nebo Provozovatelem Monitoringu je součástí ceny za poskytování Služby, jíž se Monitoring týká.

5.22 Objednateli je vyhrazeno opční právo ve smyslu § 99 ZVZ na prodloužení základní doby poskytování Služeb podle této Smlouvy (končící v souladu s odst. 16.1 Smlouvy) a to až o dobu, která bude odpovídat navýšení celkového rozsahu plnění z této Smlouvy vyjádřeného cenou bez DPH:

5.22.1 o částku odpovídající 30 % ceny bez DPH skutečně fakturované ze strany Poskytovatele za plnění poskytnuté z jeho strany v období od uzavření této Smlouvy do uplynutí základní doby jejího trvání dle odst. 16.1, nebo

5.22.2 o částku odpovídající 130 % předpokládané hodnoty opčního práva (bez DPH), která byla stanovena Objednatelem Zadávacích dokumentaci Veřejné zakázky,

přičemž za relevantní se považuje ta z výše uvedených hodnot, která bude nižší.

5.23 Veřejná zakázka týkající se opčního práva bude zadána v jednacím řízení bez uveřejnění ve smyslu ustanovení § 23 odst. 7 písm. b) ZVZ. Objednatel si vyhrazuje právo uplatnit opční právo po celou dobu účinnosti této Smlouvy. Objednatel má právo opční právo neuplatnit anebo uplatnit jen ve sníženém rozsahu.

6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1 Celková cena za Paušální služby dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši 32 757 610,00,- Kč bez DPH jako nejvýše přípustná celková částka za Paušální služby za celou dobu trvání této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že celková částka za poskytnutí Paušálních služeb uvedená v tomto odstavci je nejvýše přípustná celková částka za poskytnutí Paušálních služeb a všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů s poskytnutím Paušálních služeb souvisejících.

6.2 Celková cena za Ad hoc služby podle KL ID: HR-001 je smluvními stranami dohodnuta ve výši 9 518 450,00,- Kč bez DPH jako nejvýše přípustná celková částka za Ad hoc služby podle KL ID: HR-001 za celou dobu trvání této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že celková částka za poskytnutí Ad hoc služeb podle KL ID: HR-001 uvedená v tomto odstavci je nejvýše přípustná celková částka za poskytnutí Ad hoc služeb podle KL ID: HR-001 a všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů s poskytnutím těchto Ad hoc služeb souvisejících.

6.3 Celková cena služeb nákupu či prodloužení registrace domén v rámci Ad hoc služeb podle KL ID: NET-005 je smluvními stranami dohodnuta ve výši 76 040,00,- Kč bez DPH jako nejvýše přípustná celková částka za služby nákupu či prodloužení registrace domén v rámci Ad hoc služeb podle KL ID: NET-005 za celou dobu trvání této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že celková částka za poskytnutí služeb nákupu či prodloužení registrace domén uvedená v tomto odstavci je nejvýše přípustná celková částka za poskytnutí služeb nákupu či prodloužení registrace domén v rámci Ad hoc služeb podle KL ID: NET-005 a všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů s poskytnutím těchto Ad hoc služeb souvisejících.

6.4 Celková cena služeb nákupu certifikátů v rámci Ad hoc služeb podle KL ID: NET-005 je smluvními stranami dohodnuta ve výši 859 500,00,- Kč bez DPH jako nejvýše přípustná celková částka za služby nákupu certifikátů v rámci Ad hoc služeb podle KL ID: NET-005 za celou dobu trvání této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že celková částka za poskytnutí služeb nákupu certifikátů uvedená v tomto odstavci je nejvýše přípustná celková částka za poskytnutí služeb nákupu certifikátů v rámci Ad hoc služeb podle KL ID: NET-005 a všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů s poskytnutím těchto Ad hoc služeb souvisejících.

6.5 Cena Služeb, tj. Paušálních služeb a Ad hoc služeb, je stanovena v jednotlivých KL včetně určení, zda se jedná o jednorázovou cenu nebo paušální měsíční částku.

6.6 Cena za Ad hoc služby, u nichž je jako jednotka služby uveden jeden člověkoden, vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v člověkodnech dle odst. 5.4.3 Smlouvy nebo jejich částech a příslušné sazby za toto plnění. Cena za Ad hoc služby, u nichž je jako jednotka služby uvedena jedena doména/certifikát a příslušný počet let, vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v počtu domén/certifikátů a doby trvání dle odst.

5.4.3 Smlouvy a příslušné sazby za toto plnění. Smluvní strany se dohodly, že objem člověkodnů vykázaný na příslušném Výkazu plnění (viz níže) nepřevýší objem člověkodnů sjednaný postupem dle odst. 5.4 této Smlouvy, pokud k tomu oprávněný zástupce Objednatele nedá svůj předchozí výslovný písemný souhlas.

6.7 Cena Služeb bude Objednatelem Poskytovateli hrazena na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „**faktura**"), následovně:

6.7.1 Poskytovatel do 10. pracovního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byly Služby poskytovány, předloží Objednateli seznam, který bude obsahovat:

a) seznam Paušálních služeb poskytovaných v daném kalendářním měsíci včetně uvedení rozsahu poskytovaných Paušálních služeb a včetně příslušných Reportů;

b) seznam Ad hoc služeb poskytovaných v daném kalendářním měsíci s vymezením seznamu rolí a počtu člověkodnů či jiných jednotek Služby poskytnutých v daném kalendářním měsíci včetně příslušných Reportů; a

c) seznam počtu poskytnutých člověkodnů v daném kalendářním měsíci v rámci poskytování Rozvojové součinnosti dle odst. 3.10 této Smlouvy včetně příslušných Reportů

(dále jen „**Výkaz plnění**").

6.7.2 V případě, že jsou Služby jednorázového charakteru, budou zahrnuty do Výkazu plnění v kalendářním měsíci, ve kterém byly dokončeny protokolárním předáním Objednateli.

6.7.3 V případě, že byly Paušální služby poskytovány v rozsahu odpovídajícím pouze části kalendářního měsíce nebo byly poskytovány v nižším rozsahu sjednaném dle odst. 16.7 Smlouvy, či pokud nebyly prováděny činnosti předepsané v rámci jednotlivých KL v případě Služeb, pro něž není definováno SLA, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část ceny za měsíc dané Služby. Obdobné platí, pokud dle příslušného Reportu podíl provedených činností oproti předepsanému rozsahu v příslušném KL dosáhl 70 % či méně.

6.7.4 Poskytovatel přiloží k faktuře za první kalendářní měsíc poskytování Služeb, ve které bude účtována jednorázová cena za Inicializaci, protokol o Inicializaci Služeb ve smyslu odst. 5.1 této Smlouvy.

6.7.5 Objednatel je povinen ve lhůtě splatnosti dané faktury přiložený Výkaz plnění schválit nebo uvést, ve které části neodpovídá skutečnosti, přičemž k tomuto je oprávněn využít rovněž údaje dle odst. 5.15, 5.18 a 5.20 Smlouvy. Uvede-li Objednatel ve stanovené lhůtě připomínky k Výkazu plnění, zahájí smluvní strany jednání o jejich bezodkladném vyřešení.

6.7.6 Cena Služeb bude v případě neplnění SLA snížena o částku určenou podle pravidel Kreditace definovaných v Příloze č. 3 této Smlouvy.

6.7.7 Cena poskytování plnění dle této Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě faktury vystavené nejdříve k 10. pracovnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bylo plnění dle této Smlouvy

poskytováno, a nejpozději do tří dnů od schválení Výkazu plnění Objednatelem, přičemž jejím podkladem bude Výkaz plnění včetně všech příloh schválený Objednatelem. Uvedl-li Objednatel své připomínky k Výkazu plnění, Poskytovatel není oprávněn do jejich vyřešení požadovat zaplacení ceny rozporovaného plnění dle této Smlouvy, je však oprávněn Výkaz plnění použít jako podklad pro fakturaci v rozsahu, který nebyl Objednatelem zpochybněn. Poskytovatel je povinen původní, rozporovanou fakturu stornovat a následně je Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu na cenu nerozporovaného plnění dle této Smlouvy a cenu rozporovaného plnění dle této Smlouvy bude oprávněn fakturovat až po jeho vzájemném vyřešení v souladu s dohodou dosaženou v této věci s Objednatelem. Přílohou faktury za Služby, jejichž výstupy podléhají akceptaci dle této Smlouvy, bude vždy též příslušný předávací protokol.

6.7.8 Pro vyloučení pochybností strany stanoví, že nedojde-li k akceptaci výsledku poskytovaného plnění, které podléhá akceptaci dle této Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na vrácení ceny za takové plnění, přičemž zápočet se připouští.

6.8 Cena bude Objednatelem zaplacena v souladu s platebními podmínkami stanovenými v tomto článku 6 Smlouvy.

6.9 Poskytovatel se zavazuje ve faktuře za poskytování Služeb a Výkazu plnění vždy zohlednit a výslovně uvést a vyčíslit příslušný nárok Objednatele na slevu z ceny dle odst. 15.1 této Smlouvy a/nebo výslovně uvést poměrnou výši ceny dle odst. 6.7.3 Smlouvy.

6.10 Lhůta splatnosti fakturovaných částek je stanovena na 21 dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel se zavazuje odeslat daňový doklad Objednateli nejpozději následující pracovní den po jeho vystavení. V případě, že má lhůta splatnosti faktury uplynout v období od 16. do 31. prosince, bude se za poslední den lhůty splatnosti takovéto faktury považovat třetí pracovní den po skončení uvedeného období.

6.11 Všechny faktury musí splňovat náležitosti řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČ, DIČ (je-li přiděleno), údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůtu splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby. Faktura bude vždy obsahovat Výkaz plnění nebo jinou přílohu dle odst. 6.7 této Smlouvy.

6.12 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti a přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy (zejména nezohlednění slev z ceny dle odst. odst. 15.1 této Smlouvy nebo výslovně uvedená poměrná výše ceny dle odst. 6.7.3 Smlouvy), je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.

6.13 Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.

6.14 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

7. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

7.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu Služeb. Žádná ze smluvních stran však není povinna navrhovanou změnu akceptovat.

7.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn Služeb na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.

7.3 Jakékoliv změny Služeb musí být sjednány v souladu se ZVZ a písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak. V závislosti na těchto písemných ujednáních může být upraven požadovaný rozsah plnění, termíny plnění, cena Služeb, platební podmínky, součinnost Objednatele atd.

7.4 Odchylně od výše uvedeného se smluvní strany dohodly, že v případě, že by došlo na základě rozvoje ICT infrastruktury a aplikací Objednatele ke změnám nebo úpravám systémů, které jsou předmětem Služeb, oproti stávajícímu stavu uvedenému v Technické specifikaci nebo jejich původnímu stavu v době uzavření této Smlouvy, nebo ke změnám nebo úpravám systémů, které mají dopad i na systémy, které jsou předmětem Služeb, nebudou takovéto úpravy a změny považovány za změnu Služeb dle odst. 7.3 ani změnu Smlouvy dle odst. 18.1, za předpokladu, že:

7.4.1 Poskytovatel odsouhlasil tyto změny a úpravy v rámci Služeb nebo Rozvojové součinnosti poskytnuté na Objednávku Objednatele; pokud současně platí, že

7.4.2 předmětné změny a úpravy nemají vliv na sjednanou cenu, termíny a kvalitu Služeb.

7.5 Objednatel je kdykoli oprávněn snížit rozsah poskytovaných Služeb, a to postupem dle odst. 16.7 Smlouvy.

7.6 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že v případě, že pro Poskytovatele má být při poskytování Služeb závazný dokument, který byl jednostranně vytvořen nebo aktualizován Objednatelem, ať již na něj Smlouva odkazuje výslovně, nebo jen obecně, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu po seznámení se s takovým dokumentem sdělit, zda má vůči předtím neodsouhlasenému obsahu dokumentu či jeho části jakékoli výhrady. Nesdělí-li Poskytovatel své výhrady do 5 pracovních dnů od seznámení se s dokumentem nebo od okamžiku, kdy měl možnost se s dokumentem prokazatelně seznámit, podle toho, co uplyne dřív, pak se má za to, že dokument či jeho aktualizaci plně akceptuje. V opačném případě je Poskytovatel povinen vyzvat Objednatele k uzavření dodatku ke Smlouvě, kterým bude dokument začleněn do závazných podmínek Smlouvy, a je povinen uzavřít takový dodatek s Poskytovatelem ve lhůtě 30 dnů od seznámení se s dokumentem nebo od okamžiku, kdy měl možnost se s dokumentem prokazatelně seznámit, podle toho, co uplyne dřív. Tímto není dotčeno ustanovení odst. 18.1 Smlouvy.

8. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ POSKYTOVANÉHO PLNĚNÍ

8.1 Všechny výsledky poskytnutého plnění dle této Smlouvy budou písemně akceptovány Objednatelem na základě akceptační procedury. Bude-li výsledkem poskytnutého plnění Poskytovatele vytvoření software nebo jiného funkčního celku, bude jeho akceptace provedena v souladu s postupem specifikovaným v interních dokumentech Objednatele dle odst. 5.11 Smlouvy. Bude-li výsledkem poskytnutého plnění Poskytovatele vypracování dokumentu v listinné nebo elektronické podobě, bude jeho akceptace provedena v souladu s ustanovením odst. 8.3 této Smlouvy.

8.2 Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda poskytnuté plnění dle této Smlouvy vedlo k výsledku, ke kterému se smluvní strany zavázaly touto Smlouvou, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých dílčích výsledků plnění poskytnutých dle této Smlouvy s jejich závaznou specifikací uvedenou v této Smlouvě.

8.3 Akceptace dokumentů

8.3.1 Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelem.

8.3.2 Poskytovatel se zavazuje předat první verzi dokumentu Objednateli k akceptaci ve lhůtě domluvené mezi Poskytovatelem a Objednatelem na základě této Smlouvy, nebo jinak stanovené v souladu s touto Smlouvou. V pochybnostech má přednost lhůta, která byla za součinnosti obou smluvních stran v souladu s touto Smlouvou stanovena později.

8.3.3 Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu předložené dle odst. 8.3.2 do 15 pracovních dnů od jejího doručení. Sdělí-li Objednatel do uplynutí této 15 denní lhůty Poskytovateli, že k první verzi dokumentu nemá žádné výhrady nebo připomínky, či ji akceptuje s výhradami, považují smluvní strany tuto verzi za Poskytovatelem předanou a Objednatelem akceptovanou. V opačném případě se první verze dokumentu za akceptovanou nepovažuje. V případě akceptace první verze dokumentu s výhradami se Objednatel zavazuje v příslušném protokolu stanovit lhůtu pro odstranění výhrad, která nesmí být kratší než 5 pracovních dnů

8.3.4 Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu dle odst. 8.3.3, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu (ve lhůtě přiměřené povaze výhrady) provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat jako jeho druhou verzi Objednateli k akceptaci.

8.3.5 Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu předložené dle odst. 8.3.4 do 15 pracovních dnů od jejího doručení. Sdělí-li Objednatel do uplynutí této 15 denní lhůty Poskytovateli, že k druhé verzi dokumentu nemá žádné připomínky, či ji akceptuje s výhradami, považují smluvní strany tuto verzi za Poskytovatelem předanou a Objednatelem akceptovanou. V opačném případě se druhá verze dokumentu za akceptovanou nepovažuje. V případě akceptace druhé verze dokumentu s výhradami se Objednatel zavazuje v příslušném protokolu stanovit lhůtu pro odstranění výhrad, která nesmí být kratší než 5 pracovních dnů

8.3.6 Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu dle odst. 8.3.5, zavazují se smluvní strany zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a akceptace dokumentu, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od doručení výzvy kterékoliv smluvní strany k jednání.

8.3.7 Smluvní strany se zavazují po řádném předání a převzetí dokumentu dle odst. 8.3.3, odst. 8.3.5 nebo odst. 8.3.6 potvrdit toto předání a převzetí sepsáním písemného předávacího protokolu, který za smluvní strany podepíší oprávněné osoby nejpozději do 3 pracovních dnů od řádného předání a převzetí dokumentu.

8.3.8 Předávací protokol jednotlivých dokumentů musí být podepsán osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran (statutární orgán, člen statutárního orgánu apod.) nebo osobami, které k tomu smluvní strany výslovně písemně zmocnily.

8.3.9 Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením případných výhrad nebo připomínek k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, nebude to mít vliv na dohodnuté termíny pro předání dokumentu.

8.4 Smluvní strany výslovně sjednávají, že akceptuje-li Objednatel jakékoliv plnění dle této Smlouvy bez výhrad, nebude tím dotčeno jeho právo na přiznání práv z případných zjevných vad takovéhoto plnění, i pokud je Poskytovateli bez zbytečného odkladu nenahlásil.

8.5 Plnění Poskytovatele dle této Smlouvy budou považována za poskytnutá po akceptaci jejich výsledků v souladu s tímto čl. 8. Včasnou akceptací výsledků všech plnění řádně poskytnutých Poskytovatelem dle této Smlouvy se závazek Poskytovatele z odst. 3.1 považuje za splněný.

9. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA K VÝSLEDKŮM SLUŽEB

9.1 V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy. Spolu s movitými věcmi poskytuje Poskytovatel k těmto věcem záruku za jakost v délce trvání 24 měsíců ode dne jejich akceptace dle čl. 8 Smlouvy Objednatelem, nebo po dobu delší, pokud ji standardně poskytuje výrobce takovéto věci nebo pokud se Poskytovatel zavázal poskytnout dle Přílohy č. 1 Smlouvy delší záruční dobu. Poskytovatel se zavazuje ve výše uvedené záruční lhůtě zdarma odstraňovat veškeré vady, které budou způsobovat, že věc není způsobilá pro použití ke smluvenému účelu, nebo že pozbude smluvené či obvyklé vlastnosti. Je-li součástí věci nebo Služby poskytované dle této Smlouvy software, vztahuje se záruka i na takovýto software za přiměřeného použití výše uvedených podmínek. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že ustanovení tohoto čl. 9 se vztahuje rovněž na dokumentaci vypracovávanou, dodávanou či upravovanou podle

této Smlouvy, která byla předána Objednateli, ať již postupem dle odst. 8.3 Smlouvy nebo jiným dohodnutým způsobem.

9.2 Bude-li součástí výstupu Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele prováděné dle této Smlouvy předmět požívající ochrany autorského díla podle zákona č. 121/2001 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorské dílo**"), nabývá Objednatel dnem poskytnutí autorského díla Objednateli k užívání nevýhradní právo užít takovéto autorské dílo všemi způsoby nezbytnými k naplnění účelu vyplývajícímu z této Smlouvy, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu, resp. po dobu autorskoprávní ochrany, bez omezení rozsahu množstevního, technologického, teritoriálního (dále jen „**Licence**"). Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicenci k užití autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem Licence, souhlas Poskytovatele k postoupení Licence na třetí osoby a souhlas Poskytovatele udělený Objednateli k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací autorského díla, a to i prostřednictvím třetích osob. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady autorského díla, dodané Poskytovatelem. Bude-li Poskytovatel plnit předmět této Smlouvy s využitím dalších informačních systémů či jiných nástrojů a technických pomůcek, než autorské dílo, které mají sloužit ke zlepšení, urychlení či zkvalitnění poskytování Služeb dle této Smlouvy (dále jen „**Pomocný nástroj**"), nabývá Objednatel právo užívat Pomocný nástroj v rozsahu a za podmínek Licence stanovených tímto čl. 9, vztahují se na jeho použití ustanovení odst. 9.7 Smlouvy.

9.3 Poskytuje-li Poskytovatel Licenci k počítačovým programům, vztahuje se ve stejném rozsahu k počítačovým programům ve zdrojovém a strojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům. Poskytovatel se zavazuje v případě, že se Licence vztahuje k počítačovým programům, poskytnout Objednateli zdrojové a strojové kódy takových počítačových programů a koncepční přípravné materiály (zahrnující zejména analýzy a technické designy) a tyto v případě změny bez výzvy Objednatele průběžně aktualizovat, vést a na vyžádání Objednatele poskytovat i dokumentaci provedených změn. Poskytovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové a strojové kódy a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do 30 dnů od skončení účinnosti této Smlouvy.

9.4 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena Služeb je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.

9.5 Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení Licence k autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.

Pravidla pro použití standardního software

9.6 Smluvní strany berou na vědomí, že poskytování Ad-hoc služeb spočívá výhradně v provádění prací a výkonů s využitím lidských zdrojů Poskytovatele.

9.7 V případě, kdy je k poskytování Služeb dle této Smlouvy nezbytné nebo vhodné využít standardní nebo „krabicový" software, u kterého Poskytovatel nemůže udělit Objednateli oprávnění dle předchozích ustanovení tohoto čl. 9 (dále jen „**standardní SW**"), zavazují se smluvní strany postupovat dle tohoto odstavce Smlouvy:

9.7.1 Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit Objednateli nezbytnost využití standardního SW při poskytování Služeb a písemně jej požádat o souhlas s jeho použitím včetně uvedení detailní specifikace dopadů využití standardního SW na funkčnost systému, k němuž jsou poskytovány Služby a detailní informace ohledně nezbytnosti užití tohoto standardního SW pro další poskytování Služeb (dále jen „**Žádost**").

9.7.2 V případě, že bude užití standardního SW Objednatelem schváleno s tím, že standardní SW bude dle výhradního posouzení Objednatele nezbytný pro další poskytování Služeb, zajistí Objednatel na pořízení takovéhoto standardního SW své náklady a Poskytovateli bude tento standardní SW dán do užívání až po jeho pořízení Objednatelem.

9.7.3 V případě, že bude užití standardního SW Objednatelem schváleno s tím, že dle výhradního posouzení Objednatele standardní SW nebude nezbytný pro další poskytování Služeb, zavazuje se Poskytovatel zajistit poskytování Služeb s využitím tohoto standardního SW na své náklady nebo je oprávněn od své Žádosti dle odst. 9.7.1 upustit.

9.7.4 V případě, že došlo k použití standardního SW dle odst. 9.7.3, avšak v průběhu plnění Smlouvy dle svého výhradního posouzení Objednatel dospěje k závěru, že mělo být postupováno dle odst. 9.7.2, zajistí Objednatel pořízení takovéhoto standardního SW na své náklady. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje nabídnout Objednateli převedení práva užívat takovýto standardní SW na Objednatele v rozsahu, v jakém je to nezbytné pro řádné poskytování Služeb dle této Smlouvy. Tím není dotčeno právo pořídit standardní software i od třetí osoby bez ohledu na licence pořízené dříve Poskytovatelem.

9.7.5 Poskytovatel se zavazuje samostatně zdokumentovat veškeré využití standardního software při poskytování Služeb a předložit Objednateli ucelený přehled využitého standardního software, jeho licenčních podmínek a alternativních dodavatelů.

9.7.6 Jestliže jsou s užitím standardního software nezbytného pro poskytování Služeb spojeny jednorázové či pravidelné poplatky, je Poskytovatel povinen v rámci ceny Služeb řádně uhradit všechny tyto poplatky za celou dobu trvání Smlouvy a za období po jejím skončení až do uplynutí 1 kalendářního roku po roku, ve kterém skončila účinnost této Smlouvy.

9.8 Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.

9.9 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.

9.10 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k autorskému dílu je zahrnuta v ceně Služeb, při jejichž poskytnutí došlo k vytvoření autorského díla.

9.11 Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorským dílům, které budou součástí plnění podle této Smlouvy, resp. že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí licence k autorským dílům podle této Smlouvy; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.

9.12 Plnění poskytované Objednateli při poskytování Služby dle KL ID NET-005 „*Služby nákupu a prodloužení registrace externích doménových jmen a kryptografických certifikátů*", se stává vlastnictvím Objednatele v tom smyslu, v jakém to povaha tohoto plnění umožňuje (např. se Objednatel stane řádným, poctivým a pravým držitelem domény atd.), a to dnem předání takového plnění Objednateli na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran. Do nabytí vlastnického práva dle předchozí věty uděluje Poskytovatel Objednateli právo toto plnění užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy. Pro naplnění tohoto ustanovení se Poskytovatel zavazuje provést nebo zajistit provedení všech nezbytných registrací a dalších úkonů u příslušných orgánů a/nebo autorit. Poskytovatel se zavazuje, že příslušné domény či certifikáty budou prosté jakýchkoliv vad, a to i vad právních.

9.13 Poskytovatel se zavazuje odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení poskytování Služeb či užívání věcí nabytých do vlastnictví Objednatele dle této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.

10. UŽÍVACÍ PRÁVA KE STÁVAJÍCÍMU SOFTWARE

10.1 Poskytovatel bere na vědomí, že jestliže jsou s:

10.1.1 užitím Stávajícího software dle odst. 3.8 Smlouvy,

10.1.2 využíváním služeb podpory ke Stávajícímu software, či

10.1.3 využíváním jiných plnění souvisejících se Stávajícím software, jako je přístup k aktualizacím, opravám, novým verzím, databázi znalostí apod.

spojeny jednorázové či pravidelné poplatky, budou tyto hrazeny Objednatelem nebo třetí osobou, pokud příslušný KL nestanoví pro konkrétní Služby, že mají být hrazeny Poskytovatelem.

11. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

11.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.

11.2 Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškeré úkony v rámci, objednávání Ad hoc služeb, objednávání Rozvojové součinnosti dle odst. 3.10 této

Smlouvy, akceptačních procedur dle této Smlouvy, zastupovat strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.

11.3 Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.

11.4 Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 6 této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva.

11.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit ve lhůtě 3 dnů. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

12. OCHRANA INFORMACÍ

12.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:

12.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**"),

12.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.

12.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.

12.3 Za třetí osoby podle odst. 12.2 se nepovažují:

12.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,

12.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové,

12.3.3 ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele subdodavatelé Poskytovatele,

12.3.4 ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,

za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeným s plněním dle této Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.

12.4 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.

12.5 Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní

ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování.

12.6 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.

12.7 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

12.8 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku 12 se vztahuje pouze na Poskytovatele.

12.9 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takovéhoto upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.

12.10 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:

12.10.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,

12.10.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,

12.10.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,

12.10.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,

12.10.5 mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci,

12.10.6 jsou obsažené ve Smlouvě a jsou zveřejněné na příslušných webových stránkách dle §147a ZVZ.

12.11 Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn v souladu s § 147a ZVZ uveřejnit:

12.11.1 tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků,

12.11.2 výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky a

12.11.3 seznam subdodavatelů Poskytovatele.

12.12 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 12.3, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.

12.13 Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé nikoliv nepodstatné porušení takové povinnosti, aniž by bylo dotčeno oprávnění Objednatele zakotvené v odst. 16.3.5 Smlouvy.

12.14 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku 12 Smlouvy a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

12.15 Poskytovatel dále výslovně prohlašuje a bere na vědomí, že tato Smlouva nepředstavuje jeho obchodní tajemství ani neobsahuje jeho důvěrné informace a souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu zveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem.

13. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

13.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.

13.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.

13.3 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle článku 11 této Smlouvy, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.

13.4 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím faxu nebo e-mailu na čísla a adresy uvedené v Příloze č. 6 této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn komunikovat s Objednatelem prostřednictvím datové schránky.

13.5 V případech oznámení nutných úkonů dle odst. 5.5.11 Smlouvy se též připouští telefonické oznámení na telefonní čísla dle Přílohy č. 6 Smlouvy, které musí být po provedení takového úkonu potvrzeno způsobem dle odst. 13.4 Smlouvy. Smluvní strany nebo interní předpis Objednatele mohou stanovit tyto procedury odchylně, za předpokladu, že k tomu došlo písemně a obě strany jsou s dohodnutým postupem srozuměny.

13.6 Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě jako dokument aplikace MS Word verze 2003 nebo vyšší, MS Excel 2003 nebo vyšší či PDF (verze založena na specifikaci ISO 32000-1:2008) na dohodnutém médiu nebo s předchozím individuálním souhlasem Objednatele vystaven na dokumentačním úložišti Interního portálu MZe.

13.7 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, faxového čísla nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 3 dnů.

13.8 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele podílející se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.

13.9 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

14. NÁHRADA ŠKODY

14.1 Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

14.2 Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.

14.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (dále jen „**vyšší moc**").

14.4 Za vyšší moc se podle této Smlouvy považují mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky bránící dočasně nebo trvale plnění povinností stanovených v této Smlouvě, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné strany a jestliže tyto překážky nemohly být povinnou stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat.

14.5 Za vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních nebo hospodářských poměrů povinné strany a dále překážky plnění, které byla příslušná smluvní strana povinna překonat nebo odstranit podle této Smlouvy, obchodních

zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu, jakož i okolnosti, které se projevily až v době, kdy povinná strana již byla v prodlení.

14.6 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody v plném rozsahu i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se dle této Smlouvy vztahuje smluvní pokuta nebo sleva z ceny.

14.7 Případná náhrada škody bude zaplacena v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.

14.8 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat v celém rozsahu náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta nebo sleva dle této Smlouvy.

15. KREDITACE A SANKCE

15.1 V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby dle této Smlouvy nejsou Služby poskytovány v souladu s SLA, má Objednatel nárok na slevu z ceny (dále jen „**Kredity**"), která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v Příloze č. 3 této Smlouvy, a to maximálně do výše 100 % ceny za poskytování dané Služby po celou dobu Vyhodnocovacího období.

15.2 V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s dokončením Inicializace kterékoli Služby dle jednotlivého KL v termínu dle odst. 4.1 Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s dokončením Inicializace jednotlivé Služby dle příslušného KL.

15.3 V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s poskytováním součinnosti tak, aby byla Definice prahových hodnot zpracována nebo aktualizována a Objednatelem akceptována v příslušném termínu uvedeném v odst. 5.20 Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti; splnění této smluvní povinnosti se posuzuje pro každou jednotlivou verzi Definice prahových hodnot samostatně.

15.4 V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním své povinnosti vypracovat Migrační plán dle odst. 5.9 Smlouvy a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Migračního plánu dle odst. 5.9 Smlouvy do 1 měsíce dle od doručení takového požadavku Objednatele dle odst. 5.9 Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

15.5 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle odstavce 5.10 Smlouvy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

15.6 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost postupovat při plnění této Smlouvy v souladu s interními dokumenty Objednatele, které tvoří nedílnou součást Zadávací

dokumentace, či jejich aktualizovanými verzemi, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti.

15.7 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost bez výzvy Objednatele průběžně aktualizovat zdrojové kódy počítačových programů a koncepční přípravné materiály a na vyžádání Objednatele mu poskytovat dokumentaci provedených změn dle odst. 9.3 Smlouvy nebo povinnost předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do třiceti (30) dnů od skončení účinnosti této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

15.8 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost dle odst. 5.5.4 Smlouvy i bez výzvy Objednatele průběžně aktualizovat dokumentaci dle podmínek dle kapitoly (článku) 12 Přílohy č. 2 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

15.9 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost vést zaznamenávat v Provozním deníku záznamy s uvedením údajů dle kapitoly (článku) 13 Přílohy č. 2 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti.

15.10 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost detailně rozpracovat Návrh metodiky realizace Migračního plánu tak, aby mohl být akceptován ve lhůtě dle odst. 5.8 Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

15.11 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost detailně rozpracovat Návrh metodiky poskytování Služeb tak, aby mohl být akceptován ve lhůtě dle odstavce 5.12 Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

15.12 V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním své povinnosti zapojit provozované systémy do systému dohledu poskytování Služeb ve lhůtě dle odst. 5.13, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

15.13 V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním jiných svých závazků z této Smlouvy, na které se nevztahuje SLA a které nejsou jen jednorázového charakteru, např. s vykonáváním závazných činnosti definovaných pro jednotlivé dílčí Služby a další plnění v Příloze č. 1., náleží Objednateli nárok na slevu z ceny ve výši 5.000,- za každé jednotlivé porušení povinnosti a za každý započatý den prodlení.

15.14 V případě, že Poskytovatel poruší povinnost poskytovat Služby dle KL ID NET-005 řádně, tj. bez jakýchkoliv právních vad ve smyslu odst. 9.12 Smlouvy, anebo poruší jakoukoliv povinnost zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace stanovenou v odst. 9.13 Smlouvy, náleží Objednateli nárok na slevu z ceny ve výši 20.000,- za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti.

15.15 V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti dle této Smlouvy, na kterou se nevztahuje SLA a která je jednorázového charakteru (tj. netrvá po určitou dobu), je Objednatel oprávněn po něm požadovat slevu z ceny ve výši 50.000,- Kč za každé takové porušení smluvní povinnosti.

15.16 Slevy dle odst. 15.1 se uplatní pouze v případě, že Příloha č. 1 této Smlouvy neobsahuje pro konkrétní typ prodlení zvláštní smluvní pokuty nebo slevu z ceny.

15.17 V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti dle odst. 5.21 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

15.18 V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti dle odst. 5.16 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

15.19 Smluvní pokuty jsou splatné 21. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

15.20 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.

15.21 Objednatel je v případě poskytnutí vadného plnění vždy oprávněn dle vlastního uvážení a bez jakékoliv vazby na uplatnění dalších nároků (náhrada újmy, smluvní pokuta apod.) zajistit si i jen částečně poskytnutí bezvadného plnění osobou odlišnou od Poskytovatele, a to na účet Poskytovatele. O využití tohoto práva je povinen Poskytovatele informovat. Povinnosti Objednatele dle ZVZ tím nejsou dotčeny.

16. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

16.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem uzavření, tj. dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uzavření, pokud k jejímu uzavření došlo do 5. dne v daném kalendářním měsíci, nebo k 1. dni měsíce následujícího po jejím uzavření, pokud k tomu došlo 6. nebo další den v kalendářním měsíci. Odst. 5.3 Smlouvy nabývá účinnosti vždy v okamžiku uzavření Smlouvy. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, která skončí s uplynutím 24 měsíců od prvního dne měsíce, ve kterém Smlouva nabyla účinnosti.

16.2 Každá smluvní strana je oprávněna bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy z důvodů stanovených touto Smlouvou, nebo z důvodů stanovených obecně závaznými právními předpisy.

16.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:

16.3.1 Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, které může reálně způsobit výpadek celého systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části; nebo

16.3.2 Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního čtvrtletí poskytne vadné plnění, které způsobí výpadek celého systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části; nebo

16.3.3 Poskytovatel je v prodlení s plněním déle než 30 dní a nezjedná nápravu ani do 15 dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení; nebo

16.3.4 pokud nebude schválena částka ze státního rozpočtu, či z jiných zdrojů (např. z EU), která je potřebná k úhradě za plnění této Smlouvy v následujícím roce; nebo

16.3.5 dojde k porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele; nebo

16.3.6 bude vydáno rozhodnutí o úpadku Poskytovatele, Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh ohledně Poskytovatele je zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení (ve znění insolvenčního zákona); nebo

16.3.7 Poskytovatel vstoupí do likvidace nebo dojde k jinému byť jen faktickému podstatnému omezení rozsahu jeho činnosti, který by mohl mít negativní dopad na jeho způsobilost plnit závazky podle této Smlouvy; nebo

16.3.8 Poskytovatel předem neoznámí Objednateli jakoukoliv změnu osoby subdodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného subdodavateli ve smyslu odst. 3.9 Smlouvy, nebo k takovéto změně Objednatel nedá předem souhlas dle téhož odstavce Smlouvy nebo dojde-li k porušení povinnosti alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele dle Přílohy č. 10 této Smlouvy dle podmínek stanovených v odst. 5.5.7 Smlouvy; nebo

16.3.9 Poskytovatel bude v prodlení s poskytováním součinnosti tak, aby byla Definice prahových hodnot zpracována nebo aktualizována a Objednatelem akceptována v příslušném termínu uvedeném v odst. 5.20 Smlouvy, přičemž Poskytovatel tuto svou povinnost nesplní ani v přiměřené lhůtě poskytnuté Objednatelem, která nebude kratší než 10 dnů.

16.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 dnů od doručení takovéto výzvy.

16.5 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

16.6 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou 3 měsíců ode dne doručení písemné výpovědi Poskytovateli.

16.7 Objednatel je oprávněn písemně vypovědět poskytování jednotlivých Služeb dle příslušných Katalogových listů nebo i jejich částí, a to s výpovědní dobou, která uplyne ke konci měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi Poskytovateli. Tuto částečnou výpověď je Objednatel oprávněn učinit kdykoliv po dobu trvání této Smlouvy.

16.8 Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za škodu a nároky ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.

16.9 Ukončením účinnosti této Smlouvy (zrušením závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy či její výpovědí) nejsou dále dotčena ustanovení odst. 5.8, odst. 5.9 a odst. 5.10 Smlouvy jakož i další ustanovení této Smlouvy související s poskytováním plnění stran dle odst. 5.8, odst. 5.9 a odst. 5.10 této Smlouvy.

16.10 Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto ani práva a nároky z takových plnění vyplývající. V případě, kdy by však Objednatel odstoupil od Smlouvy z důvodu takového porušení smluvní povinnosti Poskytovatele, že se plnění Poskytovatele stalo pro Objednatele nepotřebným, bude toto plnění Poskytovateli vráceno a ten bude povinen vrátit Objednateli zaplacenou cenu.

17. ŘEŠENÍ SPORŮ

17.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.

17.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců, a to do 60 dnů ode dne doručení výzvy k smírnému vyřešení sporu zaslané kteroukoliv smluvní stranou druhé smluvní straně, přičemž tím však není dotčeno právo kterékoliv smluvní strany obrátit se na příslušný obecný soud České republiky s návrhem na rozhodnutí sporu s konečnou platností.

18. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

18.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran, přičemž jakákoliv změna Smlouvy bude provedena v souladu se ZVZ.

18.2 Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplývá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit v souladu se ZVZ platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.

18.3 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran.

18.4 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

18.5 Započtení na pohledávky vůči Objednateli vzniklé z této Smlouvy se nepřipouští.

18.6 Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 15 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.

18.7 Poskytovatel přebírá podle § 1765 občanského zákoníku riziko změny okolností, zejména v souvislosti s cenou za poskytnuté plnění, požadavky na poskytování Služeb a podmínkami SLA.

18.8 Nedílnou součást Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1:	Technická specifikace Služeb a SLA
Příloha č. 2:	Obecné požadavky na poskytování Služeb
Příloha č. 3:	Měření SLA a kreditace
Příloha č. 4:	Návrh metodiky poskytování služeb a Návrh metodiky realizace Migračního plánu
Příloha č. 5:	Součinnost Objednatele
Příloha č. 6:	Oprávněné osoby
Příloha č. 7:	Seznam subdodavatelů
Příloha č. 8:	Zadávací dokumentace Veřejné zakázky
Příloha č. 9:	Dokumentační základna
Příloha č. 10:	Realizační tým Poskytovatele

18.9 Tato Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána ve 4 stejnopisech, z nichž každá ze stran obdrží po 2 stejnopisech.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

V Praze dne 25. 5. 2015

MINISTERSTVO ZEMĚDĚLSTVÍ
Těšnov 65/17
110 00 Praha 1 - Nové Město
-22-

Česká republika – Ministerstvo zemědělství

Ing. Marian Jurečka

ministr zemědělství

Poskytovatel

V Praze dne 25-05-2015

HEWLETT-PACKARD s.r.o.

Ing. Lukáš Najman

jednatel

Příloha č. 1

Technická specifikace Služeb a SLA

A. POPIS POLOŽEK V KATALOGOVÝCH LISTECH

1.1 Položka	1.2 Popis položky
ID	Identifikační kód příslušného katalogového listu, uvedený v záhlaví katalogového listu
Označení služby	Písmenné označení katalogového listu, jednotlivé zkratky odkazují na obsah KL
Název služby	Název příslušného katalogového listu
Prostředí	Prostředí, na které se vztahuje předmět příslušného katalogového listu (produkční, testovací, vývojové, popř. další)
Cílová skupina	Skupiny uživatelů, serverů nebo koncových prvků (případně jiných), na které se vztahuje předmět příslušného katalogového listu
Zkrácený popis služby	Stručný popis předmětu příslušného katalogového listu
Požadované role obsazované Poskytovatelem	Výčet rolí, jejich alokací a dostupnosti požadovaných Objednatelem v rámci příslušného katalogového listu. Role mají stanoveno unikátní ID (totožné ID ve více KL znamená, že daná role vykonává činnosti v rámci více katalogových listů). Předpokládaný rozsah alokace role vychází z definice FTE, tedy 100 % FTE představuje úvazek 8 pracovních hodin v rámci 40-ti hodinového pracovního týdne (5x8). Modelový případ pro pokrytí kapacity 1 role v provozní době 24x7 tedy představuje 420 % FTE. (Nejsou-li požadované role obsazované Poskytovatelem předepsány, nemusí být položka v katalogovém listu uvedena.)
Rozsah požadovaných činností	Výčet a specifikace činností požadovaných Objednatelem jako předmět plnění v rámci příslušného katalogového listu. V rámci rozsahu je stanovena i časová frekvence provádění dané činnosti.
Vyhodnocovací období	Období, během něhož jsou sledovány a vyhodnocovány SLA parametry související s daným KL.
Kategorie incidentů a závad	Výčet kategorií incidentů a závad a jejich bližší specifikace.
Způsob kontroly	Popis způsobu sledování, kontroly a vyhodnocování jednotlivých SLA parametrů služby během Vyhodnocovacího období.
Měrná jednotka provozu služby	Specifikace jednotky provozu služby, dle které je posuzován rozsah poskytované služby.
Limit objemu služby	Specifikace možné změny rozsahu poskytované služby (v měrných jednotkách provozu služby). Změna rozsahu služby do stanoveného limitu nemá dopad na změnu parametrů smluvního vztahu mezi Objednatelem a Poskytovatelem. Změna objemu služby je vždy posuzována proti rozsahu služby specifikovanému v platné verzi smlouvy mezi Objednatelem a Poskytovatelem. Rozsah služby definuje část KL s názvem „Popis stavu cílového prostředí“, detailně jej zpřesňuje dokumentace

	definovaná v části KL s názvem „Dokumentační základna“.
Omezení	Specifikace omezení vztahujících se k předmětu příslušného katalogového listu/provozu poskytované služby
Další podmínky	Specifikace podmínek vztahujících se k předmětu příslušného katalogového listu / poskytované služby.
Dokumentační základna	Výčet existující dokumentace vztahující se k předmětu příslušného katalogového listu / provozu poskytované služby.
Popis stavu cílového prostředí	Stručný popis současného stavu relevantní části prostředí Objednatele, vztahující se k předmětu příslušného katalogového listu / poskytované služby
Projektový manažer	Plní roli koordinátora mezi jednotlivými týmy, které spolupracují v rámci jednoho projektu. Jeho prostřednictvím je možno provádět eskalaci případných problémů. Zodpovídá za dodržování termínů a plnění dle dohodnutého plánu projektu.
Manažer řešení	Zastřešuje implementaci daného projektu po technické stránce. Spolupracuje s analytiky, hlavním architektem a následně vývojářskými týmy.
Architekt	Je vrcholnou, zastřešující rolí u daného systému/aplikace z pohledu celkového technického řešení, je schopen řešit komplexní otázky architektury ICT infrastruktury. Je odpovědný za stanovení celkové architektury systému/aplikace, definice technického řešení služeb a funkcí, které systém/aplikace poskytuje a technického řešení vazeb systému/aplikace s okolním prostředí ICT infrastruktury a jejích jednotlivých částí. Má znalosti a dovednosti dostatečné pro vzájemnou integraci systémů, posuzování přímých i nepřímých dopadů řešených otázek. Má schopnosti analytického myšlení a dokáže syntetizovat řešení.
Administrátor	Je role, jejíž primární náplní je provádění správy systému/aplikace. Administrátor provádí změny systému/aplikace, konfigurace a nastavení provozních parametrů systému/aplikace a jejích služeb a funkcí. Ovládá jednotlivé technologie dané KL v plném rozsahu zajišťování provozu, správy a odstraňování chyb. V rámci „své“ technologie dokáže řešit veškeré incidenty a problémy, ať již samostatně, nebo s podporou ze strany výrobce.
Operátor	Náplní role operátora je výkon běžných provozních činností souvisejících s provozem daného systému/aplikace na denní bázi. Vyhodnocuje a kontroluje logy a auditní záznamy systému, přijímá hlášení o incidentech, závadách a provozních stavech systému/aplikace. Ovládá spravované technologie do úrovně potřebné pro rutinní provozování a realizaci typizovaných změn. V rámci kategorizace incidentu zvládá podporu L1. V případě potřeby iniciace podpory vyšší úrovně předává adekvátní informace o stavu incidentu.
Administrátor řízení dodávky	Osoba/osoby schopné řídit provozní procesy a tým v případě realizace provozních požadavku (v rámci procesů zajiťovat následující role: Incident, Delivery, Change, Release, Service Management, Configuration Management, správa CI, Správa projektové knihovny, výměna technologie apod.), jehož složitost přesahuje možnosti intuitivní spolupráce přiděleného týmu. Řídí projednání reportů na jednání řídících orgánů provozu.

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

B. ROZDĚLENÍ KL:

a) Paušální služby/Paušální KL:

Paušální KL provoz Infrastruktury MZe

ID KL	Označení Služby
NET-001	*Nepoužito*
NET-002	Provoz a správa síťové infrastruktury demilitarizovaných zón DMZ 1 a DMZ 2
NET-003	Služby vedení externích doménových jmen MZe
NET-004	Správa služby NTP
HW-001	Provoz a správa samostatných serverů a blade chassis
HW-002	Správa systémů NAS, SAN a zálohovacích zařízení
OS-001	Správa operačních systémů serverů
OS-002	Provoz a správa virtualizačních platforem
OS-003	Správa serverů poskytujících virtualizaci desktopu
APP-001	Správa aplikačních serverů
APP-002	Systém pro ochranu proti virům, škodlivému software, rootkitům a trojským koním
APP-003	Správa tisku SAP
APP-004	Provoz a správa infrastrukturních služeb: MS Active Directory (AD), DHCP, interní DNS a souborových služeb
APP-005	Služba Identity a Access Management a jejich správy (IAM)
APP-006	Správa databázového systému
APP-007	Zálohování a obnova dat
APP-008	*Nepoužito*
APP-009	Správa provozu služby elektronické pošty

Paušální KL řízení služby provozu Infrastruktury MZe

ID KL	Označení Služby
PM - 001	Služba projektového řízení dodávky služeb provozu ICT Infrastruktury

b) Ad hoc služby/Ad hoc KL:

ID KL	Označení Služby
NET-005	Služby nákupu a prodloužení registrace externích doménových jmen a kryptografických certifikátů
HR-001	Služba nákupu ad-hoc kapacit Poskytovatele na základě objednávky Objednatele

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

C. SEZNAM ZKRATEK

Zkratka	Význam
ACL	Access Control List
AD	Active Directory
APN	Access Point Name
AZV/PÚ	Agentura pro zemědělství a venkov / Pozemkový úřad
CC	Cross Compliance
CDP	Cisco Discovery Protocol
CEO	Centrální evidence obyvatelstva
CMS	Centrální místo služeb
ČIŽP	Česká inspekce životního prostředí
ČMSCH	Českomoravský svaz chovatelů
ČP	Česká pošta
ČPI	Česká plemenářská inspekce
ČSÚ	Český statistický úřad
DB	Databáze
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol
DMZ	Demilitarizovaná zóna
DNS	Domain Name Systém
DR	Disaster Recovery
EPH	Evidence přípravků hnojení
EPO	Elektronická podatelna
ESB	Enterprise Service Bus
EZP	Evidence zemědělských podnikatelů
FC	Fibre Channel
FW	Firewall
HC	Hostingové centrum
HSND	Historický sklad národních dotací
HW	Hardware
ICT	Informační a komunikační technologie
IPS	Intrusion Protection Systém
IS	Informační systém/y
ISR	Integrovaný systém registrů
IZR	Registr zvířat

J2EE	Java 2 Enterprise Edition
JUT	Jatečně upravený trup
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy
KL	Katalogový list
KN	Katastr nemovitostí
KÚ	Katastrální úřad
LAN	Local Area Network
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
LPIS	Land Parcel Information System
MS	Microsoft
MPLS	Multiprotocol Label Switching
MZe	Ministerstvo zemědělství České republiky
MZK	Mezisklad datových zpráv o kontrolách
NTP	Network Time Protocol
OIM	Oracle Identity Manager
OR	Obchodní rejstřík
Oracle RAC	Oracle Real Application Clusters
PB	Půdní blok
PF	Portál farmáře
PGRLF	Podpůrný a garanční rolnický a lesnický fond
POR	Přípravky na ochranu rostlin
RC	Registr Chmelnic
RDM	Registr DeMinimis
RDBMS	Relational Database Management System
RH	Registr hnojiv
RK	Registr krmiv
RM	Registr množitelských porostů
RV	Registr vinic
RŽP	Registr živnostenského podnikání
SAN	Storage Area Network
SLA	Service Level Agreement
SPOF	Single Point of Failure
SOAP	Simple Object Access Protocol
SR	Speciální registry

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

SRS	Státní rostlinolékařská správa
SSO	Single-Sign-On
STP	Spanning Tree Protocol
SUR	Správa uživatelských rolí
SVS	Státní Veterinární Správa
SW	Software
SZR	Společný zemědělský registr
SZIF	Státní zemědělský intervenční fond
TCP/IP	Transmission Control Protocol/Internet Protocol
TO2	Telefónica Czech Republic
TPM	Tržní produkce mléka
ÚE	Ústřední evidence
ÚKZÚZ	Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský
ÚOHS	Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže
ÚZEI	Ústav zemědělské ekonomiky a informací
VIP	Virtuální IP adresa
VLAN	Virtual LAN
VPN	Virtual Private Network
VTP	VLAN Trunking Protocol
VÚZT	Výzkumný ústav zemědělské techniky
WAN	Wide Area Network
WCF	Web Content Filtering
WPAD	Web Proxy Auto-Discovery Protocol
XML	Extensible Markup Language
ZAPÚ	Zemědělská agentura / Pozemkový úřad
ZN	Zelená nafta

D. KONKRÉTNÍ ZNĚNÍ JEDNOTLIVÝCH KL

KATALOGOVÉ LISTY

ID: NET-001

Číslo katalogového listu nepoužito

ID: NET-002

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/NET/HC	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Provoz a správa infrastruktury demilitarizovaných zón DMZ 1 a DMZ 2		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Pouze vnitřní sítě DMZ 1 a DMZ 2		
Zkrácený popis služby	Provoz a správa síťové infrastruktur situovaných v hostingových centrech MZe, a infrastruktur DMZ 1 a DMZ 2		
Požadované role obsazované Dodavatelem	• Architekt síťové infrastruktury (I-AR), • Administrátor síťové infrastruktury (I-AD), • Operátor síťové infrastruktury (I-O).		

CENY			
Položka	**Cena bez DPH**	**DPH 21%**	**Cena s DPH**
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	108949	22879,29	131828,29
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	36971	7763,91	44734,91

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Provoz aktivních síťových prvků (dle popisu stavu prostředí v tomto KL) v lokalitách HC Nagano a HC Chodov:
   a. Profylaktické činnosti (na měsíční bázi) – fyzická kontrola, vnější čištění,
   b. kontrola logů (na denní bázi),
   c. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi),
   d. návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře DMZ 1 a DMZ 2 (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace),
   e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi)
   f. provádění pravidelných záloh SW konfigurací (měsíční zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno v rámci služby INF/APP/BACKUP)..
2. Správa aktivních prvků (dle popisu stavu prostředí v tomto KL) v lokalitách HC Nagano a HC Chodov:

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

   a. Správa aktivních prvků, správa řízení toku dat, zajištění souladu ACL s pravidly bezpečnosti sítě,
   b. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců (na měsíční bázi, pokud není potřeba jednat rychleji),
   c. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
   d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli,
   e. instalace a provedení změn (včetně práce) dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
   f. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků (předpokládaný rozsah je 10 změnových požadavků měsíčně),
   g. předkládání návrhů na optimalizaci provozu a správy síťové infrastruktury a infrastruktur DMZ (na kvartální bázi),
   h. správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin. Apod.) ke všem předmětným zařízením (pravidelné aktualizace a forma předání Objednavateli atd.) musí být vedeno v souladu s bezpečnostní politikou Objednavatele (Směrnice k bezpečnosti informačních a komunikačních technologií,
3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře ICT MZe (společně s dodavateli technologií).
4. Provozní podpora ICT v součinnosti s provozovateli služeb, zajišťujících dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:
   - ITSM, zajišťující proaktivní dohled a monitoring prostředí infrastruktury DMZ 1 a DMZ 2,
   - INF/OS/* ,INF/HW/*, zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.
5. Povinnost zpřístupnit technologii provozovateli bezpečnostního monitoringu. Parametry monitoringu pro danou technologii předá Objednavatel.
6. Zajištění HW servisu aktivních prvků (u výrobce/dodavatele) včetně případného zajištění náhrady v případě poruchy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele).
7. Zajištění a správa a služeb Objednavatele provozovaných v rámci CMS, Evidence prostupů CMS, zajištění komunikace s řešení servisních incidentů s provozovatelem CMS,
8. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu každého zařízení,
   b. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
   c. provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
9. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
   a. Aktuální schéma fyzického umístění zařízení a kabelových rozvodů v lokalitách HC MZe, (Kabelové knihy a floor-plány),
   b. aktuální schéma fyzického zapojení DMZ 1 a DMZ 2 v lokalitách HC MZe,
   c. aktuální schéma logického zapojení DMZ 1 a DMZ 2 (VLAN, porty, prvky),
   d. aktuální schéma logického zapojení L3 – L4 DMZ 1 a DMZ 2 (interní směrování, směrování do externích sítí, FW pravidla (acl) a kontexty zón),

e. aktuální schéma a popis kontextů Loadbalacerů DMZ,
f. aktuální přehled verzí OS aktivních prvků,
g. správa konfigurací předmětných zařízení v konfigurační DB (CMDB)Objednavatele.
h. Aktuální přehled Infrastruktury MZe v CMS: aktuální přehled všech prostupů v CMS

10. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Objednavatele (2xměsíčně).
11. Pravidelné zpracování reportů (reporting 1x měsíčně) a zpracování analýz trendů z reportovaných údajů včetně zpracování doporučení (kvartálně); reportování vytížení páteřních přepínačů (CPU, vytížení páteřních linek a linek WAN).

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Parametry SLA	Viz Příloha č.1, Centrální tabulka SLA parametrů
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Výpadek i jednoho aktivního prvku respektive modulu/karty. Jakýkoliv výpadek, který zapříčiní nedostupnost kteréhokoliv serverového zařízení v rámci i jedné lokality DMZ, a to i v případě, že se jedná o systém provozovaný redundantně v rámci obou hostingových center. (Kde serverovým zařízením se rozumí jak samostatné servery, tak i serverové Blade Chassis)
Kategorie B	Závada nebo výpadek části aktivního prvku nebo karty, pokud nezpůsobí výpadek celého aktivního prvku a zároveň nezpůsobí nedostupnost žádného serverového řešení. Omezení provozu způsobené zahlcením šířky pásma, a to i v jediné DMZ.
Kategorie C	Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B, které nezpůsobí výpadek žádného prvku ani omezení dostupnosti služeb.
Způsob kontroly	
Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost infrastruktury sítě LAN a jejích služeb. Dostupnost služby se bude měřit souborem testů dostupnosti spravovaných aktivních prvků Měření. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů. Provozní činnosti budou kontrolovány Objednavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Objednavatele a slouží Objednavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Modul/karta aktivního prvku

Limit objemu služby	+/- 1 karta/modul aktivního prvku nebo +/- 3 blade switch moduly
Omezení	Služba nezahrnuje správu a provoz přímého propojení (DWDM) lokalit HC Nagano a HC Chodov, dodané provozovatelem hostingu Služba nezahrnuje správu a provoz linek WAN provozovaných prostřednictvím infrastruktury KIVS. Služba nezahrnuje správu aktivních přepínačů, které jsou součástí Blade Chassis (týká se prvků uvedených v seznamu viz. tabulka č. 1 a 2 (Blade switch moduly), řešeno v rámci KL: INF/HW/SVR Instalace a konfigurace v důsledku nákupu nových síťových prvků je hrazena v rámci daného změnového požadavku.
Další podmínky	Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. V případě obměny zařízení z důvodu náhrady vadného prvku, nebo z důvodu modernizace budou tato nová zařízení považována za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby. Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
Systémová dokumentace na portálu eAgri	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	
Centrální Infrastruktura MZe MZe v současnosti provozuje většinu vlastních Informačních systémů, systémů infrastrukturních služeb, centrálních databází, datových úložišť a další kritické infrastruktury ve dvou chráněných prostorech Hostingových center (dále „HC“) HC Nagano a HC Chodov. Hostingové služby MZe jsou poskytovány v rámci programu KIVS a dodávány současným Provozovatelem. Katalogový list pokrývá kompletní provoz a správu síťové infrastruktury MZe umístěné ve vyhrazených a chráněných prostorech HC. Infrastruktura provozovaná v HC je rozdělena do dvou DMZ. Jednotlivé infrastruktury HC jsou propojeny plně redundantní geograficky oddělenou optickou infrastrukturou s nasazenou technologií DWDM, celá infrastruktura tak splňuje nároky na vysokou dostupnost (Dané propojení a technologie DWDM je provozována na základě smlouvy na poskytování služeb ICT provozu a není	

součástí KL).
Nad provozovanou síťovou infrastrukturou jsou realizovány dvě logické demilitarizované zóny DMZ1 a DMZ2, ve kterých je umístěna většina nasazených systémů.
Vlastní připojení k infrastruktuře MZe, k Internetu a dalším externím sítím je realizováno výhradně prostřednictvím Infrastruktury KIVS CMS.

Zóny DMZ1 a DMZ2

Základ Centrální infrastruktury tvoří dva páteřní L2 / L3 přepínače Cisco Catalyst 6513, přepínače jsou dále osazeny FW moduly a moduly pro load balancing (moduly ACE 20), které jsou po jednom umístěny v Hostingových centrech. Redundance těchto přepínačů je zajištěna prostřednictvím výše uvedené infrastruktury DWDM s přenosovou kapacitou s 2x10Gbps .

Centrální přepínače zajišťují oddělení jednotlivých DMZ pomocí vlastních kontextů (virtuálních firewallů), a dále zajišťují pro požadované systémy funkcionalitu load balacing v jednotlivých zónách. V obou HC jsou instalovány a zprovozněny zařízení typu "BLADE CHASSIS". Součástí každého z těchto zařízení jsou dva případně čtyři přepínače Cisco WS-CBS3020-HPQ v závislosti na konfiguraci daného šasi.

V Infrastruktuře DMZ1 jsou pro autentizované přihlášení respektive vytvoření tunelu provozovány FW ASA zapojené do clusteru. Na FW ASA dochází k prvotnímu ověřování klientů a sestavení VPN tunelu mezi klientem a FW.

Přehled řízení síťové infrastruktury umístěné a provozované v Hostingových centrech MZe. Základní přehled zařízení ve vlastnictví MZe provozovaných v Datových centrech Nagáno, Chodov:

Prvek	Typ	Popis prvku
Csisco 6513	**WS 6513**	**Chassis 6513, 13slot**
Modul 6513	WS-SVC-NAM-2	Network Analysis Module
Modul 6513	WS-SVC-FWM-1	Firewall Module
Modul 6513	ACE20-MOD-K9	Application Control Engine Module
Modul 6513	VS-S720-10G	Supervisor Engine 720 10GE
Modul 6513	WS-X67xx	Přepínací moduly řady WS-X67xx
ASA5540	FW ASA	Cisco ASA-55x0 on-board accelerator
Blade Switch modul	WS-CBS3020-HPQ	Cisco Catalyst Blade Switch 3020 for HP

Tabulka 1: Přehled nasazených typů aktivních prvků Infrastruktury v HC ve správě Provozovatele

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

ID: NET-003

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/NET/DNS-EXT	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Služby vedení externích doménových jmen MZe		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Externí služby registrátora doménových jmen		
Zkrácený popis služby	Správa a údržba externích záznamů pro domény MZe		
Požadované role obsazované Poskytovatelem	• Administrátor síťové infrastruktury (I-AD),		

CENY

Položka	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	87126	18296,46	105422,46
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	15148	3181,08	18329,08

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Administrace nákupu/registrace externích doménových záznamů (doménových jmen) pro potřeby MZe,
2. Prodloužení exspirujících externích doménových záznamů (doménových jmen),
3. Administrace převodu doménového jména,
4. Upozornění na exspiraci domény minimálně 2 měsíce před vypršením
5. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře IS MZe.
6. Správa a aktualizace dokumentace v rozsahu:
   a. Aktualizace seznamu externích doménových jmen ve vlastnictví MZe,
   b. Aktualizace termínů exspirací doménových jmen.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	roční
Parametry SLA	Viz Příloha č.1, Centrální tabulka SLA parametrů
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Na základě neplnění KL dojde k exspiraci domény, doména nebude obnovena v ochranné lhůtě a MZe o doménu přijde.
Kategorie B	Na základě neplnění KL dojde k exspiraci domény. Obnovení je možné

Kategorie C	N/A
Způsob kontroly	
Sledování expirační doby doménového jména, reakce na změny do 24 hodin.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1 doména
Limit objemu služby	+/- 15 domén
Další podmínky	V případech, kdy je jiná organizační jednotka dodavatele v roli registrátora doménového jména, přistupuje Zhotovitel k této sesterské organizaci jako ke každému jinému registrátorovi.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
N/A	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

1.2.1 Registrované domény MZe

MZe má v současnosti registrované následující domény druhého řádu v doménách prvního řádu .CZ, .NET a .COM. MZe je obvykle uváděno jako vlastník níže uvedených domén, až na dvě domény v doméně COM, které jsou vedeny ve vlastnictví TO2, avšak registrované pro účely MZe.

Přehledová Tabulka: Registrované domény MZe

1.2.2

Doménové jméno MZe	Datum expirace	Vlast-ník	Registrátor	IP primárního DNS serveru	Tech-c	
e-agri.cz	21.8.2012	MZe	TO2	94.199.42.131	IOL1-RIPE	TO 2
eagri.cz	21.8.2012	MZe	TO2	94.199.42.131	IOL1-RIPE	TO 2
eagritest.cz	8.9.2012	MZe	TO2	94.199.42.132	IOL1-RIPE	TO 2
jentodobre.cz	8.2.2014	MZe	BLUEBOARD	217.11.249.137	BLUEBOARD	
mesic-biopotravin.cz	21.8.2011	MZe	TO2	94.199.42.131	IOL1-RIPE	TO 2
mesicbiopotravin.cz	2.5.2011	MZe	TO2	94.199.42.131	IOL1-RIPE	TO 2
mze.cz	12.10.2011	MZe	TO2	94.199.42.144	IOL1-RIPE	TO 2

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

putovani-vody.com	8.3.2012	TO2	CSL*	94.199.42.131	CCOM-1387169	TO 2
putovani-vody.cz	25.2.2015	MZe	TO2	94.199.42.131	IOL1-RIPE	TO 2
putovani-vody.eu	25.2.2012	MZe	TO2	94.199.42.131		TO 2
putovanivody.com	8.3.2012	TO2	CSL*	94.199.42.131	CCOM-1387169	TO 2
putovanivody.cz	25.2.2015	MZe	TO2	94.199.42.131	IOL1-RIPE	TO 2
putovanivody.eu	29.2.2012	MZe	TO2	94.199.42.131		TO 2
puvod-vina.cz	23.3.2012	MZe	TO2	94.199.42.131	IOL1-RIPE	TO 2
puvodvina.cz	23.3.2012	MZe	TO2	94.199.42.131	IOL1-RIPE	TO 2
regionalni-potravina.com	27.11.2011	MZe	CSL*	94.199.42.131	CCOM-1288494	TO 2
regionalni-potravina.cz	4.11.2011	MZe	TO2	94.199.42.131	IOL1-RIPE	TO 2
regionalni-potravina.eu	11.9.2011	MZe	TO2	94.199.42.131		TO 2
regionalni-potraviny.com	4.1.2012	MZe	CSL*	94.199.42.131	CCOM-1288494	TO 2
regionalni-potraviny.cz	2.11.2011	MZe	TO2	94.199.42.131	IOL1-RIPE	TO 2
regionalni-potraviny.eu	11.9.2011	MZe	TO2	94.199.42.131		TO 2
regionalnipotravina.com	4.1.2012	MZe	CSL*	94.199.42.131	CCOM-1288494	TO 2
regionalnipotravina.cz	4.11.2011	MZe	TO2	94.199.42.131	IOL1-RIPE	TO 2
regionalnipotravina.eu	30.9.2011	MZe	TO2	94.199.42.131		TO 2
regionalnipotraviny.com	4.1.2012	MZe	CSL*	94.199.42.131	CCOM-1288494	TO 2
regionalnipotraviny.cz	4.11.2011	MZe	TO2	94.199.42.131	SB:IOL1-RIPE	TO 2
regionalnipotraviny.eu	30.9.2011	MZe	TO2	94.199.42.131		TO 2

zatrideni-vina.cz	21.5.2011	MZe	TO2	94.199.42.131	IOL1-RIPE	TO 2
zatridenivina.cz	21.5.2011	MZe	TO2	94.199.42.131	IOL1-RIPE	TO 2

ID: NET-004

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/NET/NTP	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Správa služby NTP		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Vnitřní sítě LAN MZe Těšnov, infrastruktury v HC MZe, LAN v ORSB		
Zkrácený popis služby	Správa a údržba služby přesného času (NTP) v rámci celé infrastruktury MZe		
Požadované role obsazované Poskytovatelem	• Administrátor síťové infrastruktury (I-AD), • Operátor síťové infrastruktury (I-O).		

CENY

Položka	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	89411	18776,31	108187,31
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	17433	3660,93	21093,93

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Služba poskytování přesného času (služba NTP, je primárně realizována prostřednictvím infrastruktury KIVS),
2. monitoring dostupnosti služby přesného času,
3. součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře ICT MZe (společně s dodavateli technologií),
4. vedení, správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
   a. aktuální popis zdroje přesného času,
   b. aktuální přehled parametrů nastavení služby NTP.
5. správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin. Apod.)ke všem předmětným zařízením (pravidelné aktualizace a forma předání Objednavateli atd.) musí být vedeno v souladu s bezpečnostní politikou Objednavatele (Směrnice k bezpečnosti informačních a komunikačních technologií).

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Parametry SLA	Viz Příloha č.1, Centrální tabulka SLA parametrů
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Výpadek, respektive nedostupnost služby NTP.

	Distribuce chybného času. (povolená odchylka 1s).
Kategorie B	N/A
Kategorie C	N/A
Způsob kontroly	
Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost zdroje přesného času z infrastruktury KIVS CMS. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů. Provozní činnosti budou kontrolovány Objednavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Objednavatele a slouží Objednavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	N/A
Limit objemu služby	N/A
Omezení	
Další podmínky	Služba přesného času je realizována prostřednictvím infrastruktury KIVS. Zahrnuje koordinaci správy přesného času v prostředí Active Directory, v součinnosti se správou AD (INF/APP/MS-AD).
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
Systémová dokumentace na portálu eAgri	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

1.2.3 NTP

Primární synchronizace zařízení a serverů v rámci prostředí MZe je realizována prostřednictvím infrastruktury CMS služby NTP (Přesný čas v rámci CMS je provozován na serveru s IP adresou 10.254.254.22). V rámci MZe je instalován sekundární služba NTP, server je synchronizován s primárním NTP serverem v CMS a slouží jako záloha pro případný výpadek nebo přetížení NTP služeb CMS.

ID: HW-001

OZNAČENÍ SLUŽBY	**INF/HW/SRV**	**TYP KL:**	**PAUŠÁLNÍ**
Název služby	Provoz a správa samostatných serverů a blade chassis		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ, VÝVOJOVÉ		
Cílová skupina	Pouze centrální systémy		
Zkrácený popis služby	Provoz a správa HW Infrastruktury serverů: samostatné servery a blade chassis		
Požadované role obsazované Poskytovatelem	• Architekt HW infrastruktury (HW-AR) • Administrátor HW infrastruktury (HW-AD) • Operátor HW infrastruktury (HW-O)		

CENY

Položka	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	147979	31075,59	179054,59
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	76001	15960,21	91961,21

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Provoz HW Infrastruktury serverů v jednotlivých HC (hostingových centrech)
   a. Profylaktické činnosti (na měsíční bázi) – fyzická kontrola serverů, vnější čištění
   b. Kontrola logů (na denní bázi)
   c. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi).
   d. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře IS MZe (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace).
   e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi).
   f. Provádění pravidelných záloh konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno prostřednictvím služby INF/APP/BACKUP.
2. Správa kompletní HW infrastruktury serverů fungujících samostatně v jednotlivých HC.
   a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců (na měsíční bázi)
   b. Analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku
   c. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli
   d. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně, pokud není potřeba jednat rychleji)
   e. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace
   f. Předkládání návrhů na optimalizaci HW infrastruktury a konfigurací

g. správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin. apod.) ke všem předmětným zařízením (pravidelné aktualizace a forma předání Objednavateli atd.) musí být vedeno v souladu s bezpečnostní politikou Objednavatele (Směrnice k bezpečnosti informačních a komunikačních technologií,).

3. Práce na provedení instalace nebo změny HW konfigurace dle schválených požadavků Objednavatele a dle specifikace Poskytovatele.
4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře IS MZe (společně s dodavateli technologií)
5. Provozní podpora serverů v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťující dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:
   a. ITSM, zajišťujících SD a dohledové služby,
   b. INF/NET/* zajišťujících provoz a správu síťové infrastruktury,
   c. INF/OS/* a INF/APP/DB, zajišťujících správu operačních, virtualizačních a databázových systémů,
   d. INF/APP/*, zajišťujících provoz aplikací, nebo aplikační infrastruktury,
   e. REG/*, ERP/* zajišťujících provoz systémů a registrů eAgri a ERP (součinnost s provozovatelem v rámci jiné smlouvy).
6. Povinnost zpřístupnit technologii provozovateli bezpečnostního monitoringu. Parametry monitoringu pro danou technologii předá Objednavatel.
7. Zprostředkování HW servisu (u výrobce/dodavatele) včetně případného zajištění náhrady v případě poruchy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele).
8. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu každého zařízení
   b. Postupy pro obnovu zařízení ze záloh
   c. Provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
9. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
   a. Akutální popis umístění jednotlivých zařízení (floor space)
   b. Aktuální popis propojení serverů (kabelová kniha)
   c. Správa konfigurací zařízení v CMDB Objednavatele
   d. Aktuální popis typové konfigurace samostatného serveru
10. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Objednavatele (2x měsíčně).
11. Pravidelné zpracování reportů (reporting 1x měsíčně) a zpracování analýzy trendů z reportovaných údajů včetně zpracování doporučení (kvartálně):
    a. Reportování stavu serverů: (minimálně vytížení CPU, RAM, interních Diskových kapacit atd.)

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1 server, 1 chassis
Limit objemu služby	+/- 10 serverů
Omezení	Služba nezahrnuje softwarové virtualizační platformy.

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

	Služba nezahrnuje OS.
Další podmínky	Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. V případě obměny zařízení z důvodu náhrady vadného prvku, nebo z důvodu modernizace budou tato nová zařízení považována za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby. Výpadek celého chassis je považováno za jeden incident kategorie A bez ohledu na počet blade serverů v rámci chassis zapojených. Incident je ukončen v okamžiku kdy chassis má zprovozněny všechny komponenty a služba je plně dostupná.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
Systémová dokumentace na portálu eAgri	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

1.2.4 *Servery*

Základní HW platformou serverů MZe je Intel x86/x86-64 a Intel Itanium. Infrastruktura je téměř kompletně zdvojena přes dvě datová centra stávajícího provozovatele.

Pro aplikační servery jsou využívány zejména blade servery HP řady ProLiant v menší míře pak blade servery IBM řady HS21.

Pro zálohování je použito řešení na bázi HP Storage Works, včetně XP diskových polí, virtuálních a fyzických páskových knihoven MSL.

Pro kritické systémy jsou servery zapojovány do clusterů napříč lokalitami. Pro clustery jsou využity produkty HP ServiceGuard a Microsoft Cluster. V oblasti aplikací je pak využíván Oracle RAC.

Load balancing je standardně prováděn předřazením VIP za kterou je instalováno více vlastních serverů. Všechny servery jsou připojeni k jednotné SAN síti.

Pro informaci uvádíme skutečnost, že hlavní databázové servery Oracle a aplikační servery SAP jsou provozovány v rámci služby pronájmu výkonu. Tyto servery nejsou předmětem služeb podle tohoto KL.

Souhrnný přehled Fyzických serverů	
Product model	**Počet**
ia64 hp server BL860c	5
IBM 3850 M2 / x3950 M2 -[71413SG]-	2
IBM eServer BladeCenter HS21 -[8853G6G]-	12
ProLiant BL460c G1	51

ProLiant BL460c G5	13
ProLiant BL460c G6	12
ProLiant BL680c G5	2
ProLiant DL360 G3	1
ProLiant DL360 G4p	7
ProLiant DL360 G5	1
ProLiant DL380 G4	6
ProLiant DL380 G5	1
server BL860c	2
Přehled Fyzických serverů – celkem	**115**

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

ID: HW-002

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/HW/STORAGE	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Správa systémů NAS, SAN a zálohovacích zařízení		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ, VÝVOJOVÉ		
Cílová skupina	Centrální systémy – datové úložiště, SAN síť		
Zkrácený popis služby	Správa a provoz sdílených úložných prostorů a SAN sítě		
Požadované role obsazované Poskytovatelem	• Architekt HW infrastruktury (HW-AR), • Administrátor HW infrastruktury (HW-AD), • Operátor HW infrastruktury (HW-O).		

Položka	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	136054	28571,34	164625,34
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	64076	13455,96	77531,96

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Provoz úložných zařízení a příslušející infrastruktury SAN sítě:
   a. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – fyzická kontrola, vnější čištění,
   b. kontrola logů (na denní bázi),
   c. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi),
   d. návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře IS MZe (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace),
   e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
   f. provádění pravidelných záloh konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno prostřednictvím služby INF/APP/BACKUP,
   g. archivace úložných médií (datových pásek),
2. Správa kompletní HW infrastruktury úložišť:
   a. Správa storage systému, přidělování kapacity, optimalizace úložiště, SAN infrastruktury
   b. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců (na měsíční bázi),
   c. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
   d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli,
   e. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně, pokud není potřeba jednat rychleji),
   f. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace.

g. Předkládání návrhů na optimalizaci HW infrastruktury a konfigurací
h. správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin. apod.) ke všem předmětným zařízením (pravidelné aktualizace a forma předání Objednavateli atd.) musí být vedena v souladu s bezpečnostní politikou Objednavatele (Směrnice k bezpečnosti informačních a komunikačních technologií.

3. Práce na provedení instalace nebo změny HW konfigurace dle schválených požadavků Objednavatele a dle specifikace Poskytovatele.
4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře IS MZe (společně s dodavateli technologií).
5. Provozní podpora infrastruktury v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťující dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:
   a. ITSM, zajišťujících SD a dohledové služby,
   b. INF/APP/BACKUP zajišťující službu zálohování,
   c. INF/OS /* a INF/DB zajišťujících správu operačních a databázových systémů – alokace prostoru, prvotní připojení a funkční stabilizace datových úložišť připojovaných k operačnímu systému přímo (SAN síť) nebo nepřímo prostřednictvím LAN (NFS, CIFS),
   d. INF/APP/*, zajišťujících provoz aplikací, nebo aplikační infrastruktury,
   e. REG/*, ERP/* zajišťujících provoz systémů a registrů eAgri a ERP (součinnost s provozovatelem v rámci jiné smlouvy).
6. Povinnost zpřístupnit technologii provozovateli bezpečnostního monitoringu. Parametry monitoringu pro danou technologii předá Objednavatel.
7. Zprostředkování HW servisu (u výrobce/dodavatele) včetně případného zajištění náhrady v případě poruchy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele).
8. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu každého zařízení,
   b. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
   c. provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
9. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
   a. Aktuální popis umístění jednotlivých zařízení (floor space),
   b. aktuální popis propojení rozšiřujících komponent (kabelová kniha),
   c. správa stavu licencí k DataProtectoru,
   d. aktuální popis konfigurace SAN sítě,
   e. správa konfigurací zařízení v CMDB Objednavatele,
   f. aktuální popis mapování datových úložišť jednotlivým klientům (serverům, aplikacím) včetně přístupových práv.
10. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Objednavatele (2xměsíčně).
11. Pravidelné zpracování reportů (reporting kvartálně) a zpracování analýzy trendů z reportovaných údajů včetně zpracování doporučení (reporting kvartálně):
    a. Celkové využití kapacit diskového pole, aktuální volné kapacity diskového pole, trendy a odhady doby případného vyčerpání kapacity atd.
    b. reporting jednotlivých systémových svazků, DB, OS atd.

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)		
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
Parametry SLA	Viz Příloha č.1, Centrální tabulka SLA parametrů	
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)		
Kategorie A	Výpadek jedné nebo více komponent infrastruktury datových úložišť způsobující celkovou nedostupnost datového úložiště pro kterékoliv připojené zařízení.	
Kategorie B	Výpadek jedné nebo více komponent infrastruktury datových úložišť způsobující omezenou dostupnost datového úložiště pro kterékoliv připojené zařízení.	
Kategorie C	Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B	
Způsob kontroly		
Celkovou nedostupností se rozumí nemožnost přenosu v jakémkoliv směru (zápis/čtení). V případě archivních dat (např. ortofoto) se toto vztahuje pouze na čtení. Omezenou dostupností se rozumí snížení rychlosti přenosu dat v kterémkoliv směru (zápis/čtení) pod hranici 80% oproti deklarované rychlosti dané konfigurace. V případě archivních dat (např. ortofoto) se toto vztahuje pouze na čtení. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost HW storage infrastruktury a jejích služeb.		
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY		
Měrná jednotka provozu služby	NAS SAN síť SAN pole páskové mechaniky	1 kus 1 port (PWWN) kapacita 1 kus
Limit objemu služby	NAS SAN síť SAN pole páskové mechaniky	+/- 5 kusy +/- 20 portů (nevztahuje se na SAN porty jednotlivých serverů – HBA karty) +/- 20% aktuální kapacity +/- 2 kusy
Omezení	Služba se nevztahuje na provoz NAS na jednotlivých ZAPÚ. Služba se nevztahuje na dikové pole IBM a příslušnou SAN síť v lokalitě Těšnov	
Další podmínky	Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.	

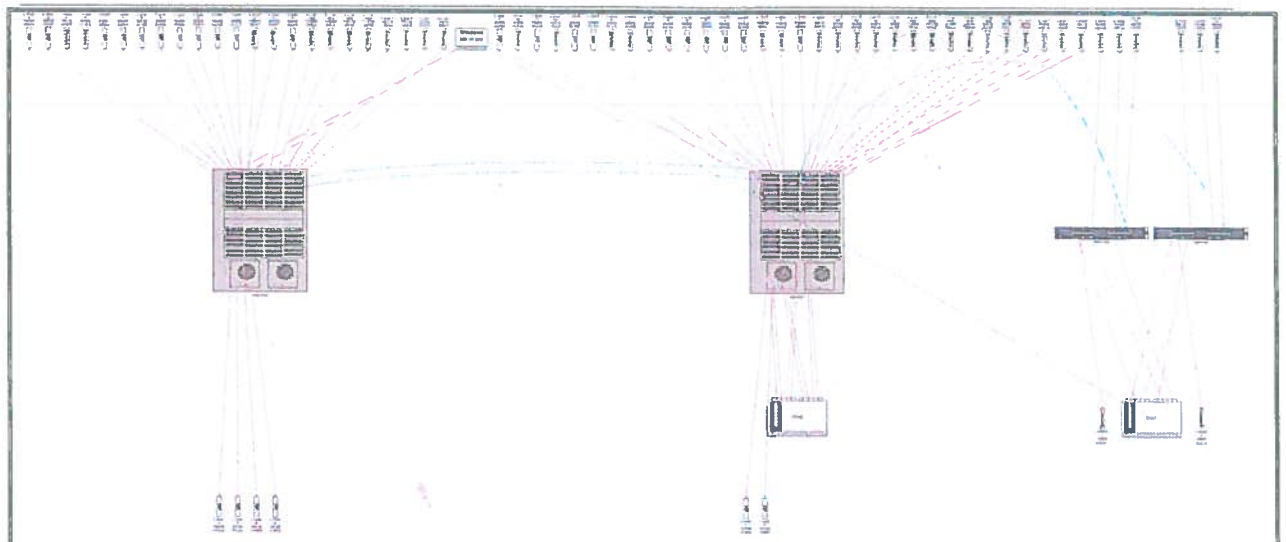
	Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. V případě obměny zařízení z důvodu náhrady vadného prvku, nebo z důvodu modernizace budou tato nová zařízení považována za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Objednavatele. Výpadek celého zařízení (pole) je považováno za jeden incident kategorie A bez ohledu na počet datových úložišť v rámci zařízení zapojených. Incident je ukončen v okamžiku kdy jsou všechna datová úložiště dostupná.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
Systémová dokumentace na portálu eAgri	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

SAN infrastruktura

Storage Area Network (SAN) prostředí je koncipováno jako redundantní spojení serverů s centrálním úložištěm a zálohovacím mechanizmem pomocí optického vlákna (FC). SAN infrastruktura je realizována v HC MZe.

SAN síť tvoří 4 FC switche, které vytvářejí 2 SAN (Fabric_1 a Fabric_2).

1. switch je umístěn v lokalitě HC Nagano (MDS 9509; mze_mds1; VSAN10 i VSAN20)
2. switch je umístěn v lokalitě HC Chodov (MDS 9509; mze_mds2; VSAN10 i VSAN20)
3. switch je umístěn v lokalitě MZe Těšnov (MDS 9124; mze_mds3; VSAN10)
4. switch je umístěn v lokalitě MZe Těšnov (MDS 9124; mze_mds4; VSAN2



Obrázek 1: SAN síť MZe

Centrální diskové pole HP XP 24000

V Infrastruktuře MZe jsou realizovány dvě centrální vysoce dostupná Disková pole HP XP 24000.Primární diskové pole je provozováno v HC Nagáno, které slouží pro většinu produkčního prostředí, vyjma svazků pro VMware, které jsou rozdělovány identicky mezi obě disková pole v (DS1_HC_Nagáno a DS2_HC_Chodov).

Diskové pole HP XP 24000 je vysoce a škálovatelné diskové pole, které umožňuje spravovat kapacitu až 245 PetaByte. Disky v rámci polí jsou konfigurovány na „rychlých" discích v RAID5, na „pomalých" discích je konfigurován RAID6 ..

Kapacity a obsazenost diskových polí XP24000

Níže uvádíme diskovou obsazenost primárního pole XP v lokalitě HC Nagáno, které je využíváno jako primární storage pro většinu produkčních systémů, vyjma svazků pro VMware, které jsou rozděleny identicky mezi obě lokality (DS1_XP_Nagano, DS2_XP_Chodov).

Celková využitelná kapacita XP24000 na rychlých 300GB FC discích 15000 rpm při RAID5:

- Aktuální využitelná kapacita činní: 28 678 GB
- Aktuální obsazené kapacita činní: 21 541 GB
- Aktuální volná kapacita činní: 7 137 GB

Celková využitelná kapacita XP24000 pomalých 2TB SATA/FC discích 7200 rpm při RAID6:

- Aktuální využitelná kapacita činní: 44 526 GB
- Aktuální obsazené kapacita činní: 35 596 GB

- Aktuální volná kapacita činní: 8 930 GB

Pozn.: Obsazenost SATA disků na XP1 a XP2 je rozdílná o cca +/-20% v závislosti na geografickém rozložení testovacích a develop dat. Testovací a develop data nejsou replikována do druhé lokality. Produkční data umístěná na SATA discích jsou replikována do sekundární lokality stejným způsobem jako data umístěná na rychlých FC discích.

Připojení serverů k centrálním diskovým polím

Každý server je připojen pomocí dvou FC adaptérů do SAN. Každý FC adaptér je zapojen do jiného FC switche jiné SAN (Fabric_1 a Fabric_2).

Zapojení SAN

SAN síť tvoří 4 FC switche, které vytvářejí 2 SAN (Fabric_1 a Fabric_2).

1. switch je umístěn v lokalitě HC Nagano (MDS 9309; mze_mds1; VSAN10 i VSAN20)
2. switch je umístěn v lokalitě HC Chodov (MDS 9309; mze_mds2; VSAN10 i VSAN20)
3. switch je umístěn v lokalitě MZe Těšnov (MDS 9124; mze_mds3; VSAN10)
4. switch je umístěn v lokalitě MZe Těšnov (MDS 9124; mze_mds4; VSAN20)

Mimo centrální SAN síť je v rámci laboratoře v lokalitě Těšnov zapojena SAN síť nad diskovým polem IBM DS5000s několika expanzními boxy.

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

ID: OS-001

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/OS/SYSTEM	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Správa operačních systémů serverů		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ, VÝVOJOVÉ		
Cílová skupina	Servery – centrální systémy		
Zkrácený popis služby	Správa operačních systému serverů		
Požadované role obsazované Poskytovatelem	• Architekt serverové infrastruktury (OS-AR), • Administrátor operačních systémů (OS-AD), • Operátor operačních systémů (OS-O).		

CENY			
Položka	**Cena bez DPH**	**DPH 21%**	**Cena s DPH**
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	262875	55203,75	318078,75
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	190897	40088.37	230985,37

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Provoz a správa operačních systémů jednotlivých serverů v DC (datových centrech) Objednavatele
   a. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, defragmentace disku
   b. Kontrola logů (na denní bázi)
   c. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi).
   d. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře IS MZe (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace).
   e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi).
   f. Provádění pravidelných záloh SW konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno prostřednictvím služby INF/APP/BACKUP.
   g. Kontrola integrity FS (file system) – zejména pro kategorie ReadOnly, Atributy, GrowingLogFiles, SUID/SGID, ... (na měsíční bázi)
   h. Analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku
   i. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli
   j. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření
   k. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace
   l. Kontrola platnosti instalovaných certifikátů (na týdení bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu
   m. předkládání návrhů na optimalizaci spojených s daným KL

n. správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin. apod.) ke všem předmětným zařízením (pravidelné aktualizace a forma předání Objednavateli atd.) musí být vedena v souladu s bezpečnostní politikou Objednavatele (Směrnice k bezpečnosti informačních a komunikačních technologií,

2. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace prostředí OS dle schválených požadavků Objednavatele (MZe) a dle specifikace Poskytovatele
   a. Konfigurace dostupných datových úložišť platformy
   b. Konfigurace dostupných síťových připojení platformy
   c. Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, vzdálená instalace aplikací, ...)
3. Správa infrastrukturních SW komponent provozovaných na těchto platformách, které nejsou součástí Aplikační infrastruktury (seznam komponent Aplikační infrastruktury je dán seznamem katalogových listů v oblasti INF/APP/*)
4. Součinnost s Poskytovateli technologií (INF/HW/* a INF/OS/*) při servisních činnostech
5. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře IS MZe (společně s dodavateli technologií),
6. Provozní podpora serverů v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťující dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:
   a. ITSM/* a zajišťujících dohledové služby
   b. INF/DB, zajišťujících správu databázových systémů
   c. INF/APP/*, zajišťujících provoz aplikací, nebo aplikační infrastruktury
   d. REG/*, ERP/* zajišťujících provoz systémů a registrů eAgri a ERP (součinnost s provozovatelem v rámci jiné smlouvy)
7. Povinnost zpřístupnit technologii provozovateli bezpečnostního monitoringu. Parametry monitoringu pro danou technologii předá Objednavatel.
8. Udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.), a to v souladu s release mgmt procesem.
9. Zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) operačních systémů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele).
10. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
    a. Postupy pro provoz a správu každého systému
    b. Postupy pro obnovu systému ze záloh
    c. Provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
11. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
    a. Správa konfigurací OS jednotlivých zařízení v CMDB Objednavatele
    b. Aktuální popis typové konfigurace operačního systému
12. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Objednavatele (2xměsíčně).
13. Pravidelné zpracování reportů (reporting kvartálně) a zpracování analýzy trendů z reportovaných údajů včetně zpracování doporučení (reporting kvartálně):
    a. Vytížení systémových prostředků (CPU, paměti atd.)

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

b. Využití kapacit úložiště (disku)

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Parametry SLA	Viz Příloha č.1, Centrální tabulka SLA parametrů
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Chyba jednoho nebo více modulů (služeb) operačního systémů, která způsobí celkovou nedostupnost služeb OS.
Kategorie B	Výpadek jednoho nebo více modulů (služeb) operačního systému, který způsobí sníženou dostupnost služby na daném zařízení provozované. Kritická bezpečnostní chyba OS neovlivňující dostupnost služby.
Kategorie C	Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B.
Způsob kontroly	
Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost operačního systému a jeho služeb. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1 server
Limit objemu služby	+/- 30 serverů
Omezení	Služba zahrnuje OS provozované/zakoupené jako součást INF/HW* Služba nezahrnuje systémy pro virtualizované prostředí INF/OS/VIRTUAL. Služba nezahrnuje systémy pro virtualizovaný desktop INF/OS/R-DESKTOP. Služba nezahrnuje provoz jednotlivých systémů uvedených v katalogu služeb (APP/*).
Další podmínky	Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby. Výpadek systému je považován za jeden incident kategorie A bez ohledu na počet hostovaných aplikací/systémů v rámci daného zařízení. Incident je ukončen v okamžiku, kdy jsou plně dostupné všechny hostované

	systémy/aplikace na daném zařízení.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
Systémová dokumentace na portálu eAgri	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

Operační systémy

Tato kapitola popisuje operační systémy použité pro serverová řešení. Serverová řešení lze rozdělit podle několika kategorií:

- centrální výpočetní výkon,
- aplikační servery.

1.2.5 Centrální výpočetní výkon

Pro tuto oblast je primárně určen operační systém HP-UX.11.x

1.2.6 Aplikační servery

Pro vrstvu aplikačních serverů jsou využity dle technologie jak systémy Linux tak systémy založené na operačních systémech Microsoft Windows.

1.2.7 Linux

Základní distribucí je Red Hat Enterprise server, který je nasazen jak na samostatných serverech, tak v rámci virtualizovaného prostředí VMware ESX Serverů. Nasazeny jsou 32 i 64bit verze.

1.2.8 Windows

Použita verze 2003, 2003R2, 2008, 2008R2, 2012, 2012R2. Servery jsou převážně provozovány ve verzi aktuální v době instalace serveru. Upgrade je prováděn pouze v případech, kdy je to nutné, např. z důvodu podpory nové verze aplikace.

1.2.9 Ostatní

MZe je dále vlastníkem licencí pro 4 servery s operačním systémem Compaq Tru64bit, na který jsou provozovány aplikace Národních Dotací...

Počty instalací OS v rámci serverů

OS verze	Počet instalací
Linux	144
Unix (HP-UX)	26
Windows Server	200

ID: OS-002

OZNAČENÍ SLUŽBY	**INF/OS/VIRTUAL**	**TYP KL:**	**PAUŠÁLNÍ**
Název služby	Provoz a správa virtualizačních platforem		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Pouze centrální systémy		
Zkrácený popis služby	Provoz a správa virtualizačních platforem		
Požadované role obsazované Poskytovatelem	• Architekt serverové infrastruktury (OS-AR), • Administrátor operačních systémů (OS-AD), • Operátor operačních systémů (OS-O).		

CENY

Položka	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	97654	20507,34	118161,34
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	25676	5391,96	31067,96

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Provoz a správa kompletní virtualizační infrastruktury serverů fungujících v jednotlivých DC virtualizačních platforem
   a. Správa existence, běhu a přidělených prostředků virtuálních systémů
   b. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů,
   c. Kontrola logů (na denní bázi)
   d. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi).
   e. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře IS MZe (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace).
   f. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi).
   g. Provádění pravidelných záloh SW konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno prostřednictvím služby APP/INF/BACKUP.
   h. Vedení provozního deníku každého zařízení.
   i. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců (na měsíční bázi)
   j. Analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku
   k. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli
   l. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně, pokud není potřeba jednat rychleji)

m. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace
n. Předkládání návrhů na optimalizaci řešení
o. správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin. apod.) ke všem předmětným zařízením (pravidelné aktualizace a forma předání Objednavateli atd.) musí být vedeno v souladu z bezpečnostní politikou Objednavatele (Směrnice k bezpečnosti informačních a komunikačních technologií.

2. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace virtualizačního prostředí dle schválených požadavků Objednavatele (MZe) a dle specifikace Poskytovatele
   a. Konfigurace výpočetních a paměťových prostředků platformy do skupin
   b. Konfigurace dostupných datových úložišť platformy
   c. Konfigurace dostupných síťových připojení platformy
   d. Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů pro virtuální stroje, automatické přidělování zdrojů, automatická migrace mezi stroji,...)
   e. Vytváření nových virtuálních serverů se základním systémovým prostředím dle specifikace Objednavatele.
3. Samostatně prováděná optimalizace běhu hostovaných virtuálních počítačů
   a. Umístění v rámci platformy
   b. Přidělování zdrojů, včetně správy dynamického přidělování zdrojů
4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře IS MZe (společně s dodavateli technologií)
5. Provozní podpora serverů v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťující dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:
   a. ITSM/* a zajišťujících dohledové služby
   b. INF/DB, zajišťujících správu databázových systémů
   c. INF/APP/*, zajišťujících provoz aplikací, nebo aplikační infrastruktury
   d. REG/*, ERP/* zajišťujících provoz systémů a registrů eAgri a ERP (součinnost s provozovatelem v rámci jiné smlouvy)
6. Povinnost zpřístupnit technologii provozovateli bezpečnostního monitoringu. Parametry monitoringu pro danou technologii předá Objednavatel.
7. Zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) virtualizační platformy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele).
8. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu každého zařízení
   b. Postupy pro obnovu zařízení ze záloh
   c. Provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
9. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
   a. Správa konfigurací zařízení v CMDB Objednavatele
10. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Objednavatele (2x měsíčně).
11. Pravidelné zpracování reportů (reporting kvartálně) a zpracování analýzy trendů z reportovaných údajů včetně zpracování doporučení (reporting kvartálně):
    a. Vytížení systémových prostředků (CPU, paměti atd.)

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

b. Využití úložné kapacity (centrální storage, disk, kapacita virtualizaní platformy)

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Parametry SLA	Viz Příloha č.1, Centrální tabulka SLA parametrů
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Nedostupnost virtuálního serveru v důsledku poškození image virtualizovaného stroje nebo nevhodné konfigurace virtualizační platformy. Nedostupnost virtualizovaných zdrojů (CPU, paměti, sítě, datové úložiště).
Kategorie B	Výpadek jedné nebo více komponent platformy, který způsobí sníženou dostupnost služby na daném zařízení provozované. Např.: - Prodloužení doby odezev v důsledku nevhodné správy výpočetního výkonu
Kategorie C	Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly	
Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost virtualizovaného prostředí a jeho služeb. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů.	

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1 hostovaný OS (bez ohledu na cílové prostředí hostovaného OS – produkční, testovací, vývojové)
Limit objemu služby	+/- 30 hostovaných OS
Omezení	
Další podmínky	Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.

	Výpadek celé virtualizační platformy je považováno za jeden incident kategorie A bez ohledu na počet hostovaných systémů v rámci dané platformy. Incident je ukončen v okamžiku, kdy jsou plně dostupné všechny hostované systémy na daném zařízení.

DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA

Systémová dokumentace na portálu eAgri

POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ

Servery

Základní HW platformou serverů MZe je Intel x86/x86-64 a Intel Itanium. Infrastruktura je téměř kompletně zdvojena přes dvě datová centra stávajícího provozovatele.

Pro zálohování je použito řešení na bázi HP Storage Works, včetně XP diskových polí, virtuálních a fyzických páskových knihoven MSL.

Servery lze zhruba rozdělit na samostatné servery, blade servery a virtuální servery. Kde to aplikace dovolují, používají se virtualizační techniky. Virtualizace je založena na produktech VMware.

Load balancing je standardně prováděn předřazením VIP, za kterou je instalováno více vlastních serverů. Všechny servery jsou připojeniyk jednotné SAN síti.

Infrastruktura pro běh virtuálních serverů, které jsou využívány pro provoz vybraných aplikačních serverů v prostředí MZe, je realizována prostřednictvím SW platforem VMware ESX Server V5.1.

Pro virtualizaci VMware jsou využívány prostředky obsažené v distribuci VMware vSphere Enterprise:

- **DRS** ... Distributed Resource Scheduler průběžně vyhodnocuje využití zdrojů a s pomocí vMotion provádí dynamickou alokaci zdrojů pro jejich lepší využití.
- **DPM** ... Distributed Power Management společně s DRS optimalizuje využití zdrojů. Např. při nižším požadovaném výkonu dojde k přesunu virtuálních strojů na méně fyzických strojů a tím dochází k energetické úspoře.
- **vMotion** ... tato technologie umožňuje přesun virtuálního stroje z jednoho fyzického na jiný bez dopadu na koncového uživatele.

Souhrnný Přehled virtuálních serverů	
Guest OS	Počet
Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)	94
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	68
Red Hat Enterprise Linux 6 (64-bit)	63
Red Hat Enterprise Linux 5 (64-bit)	24

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

Red Hat Enterprise Linux 5 (32-bit)	12
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	6
Microsoft Windows Server 2008 (64-bit)	5
Microsoft Windows Server 2008 (32-bit)	4
CentOS 4/5/6 (64-bit)	4
Microsoft Windows Server 2003 (64-bit)	2
Red Hat Enterprise Linux 6 (32-bit)	1
Microsoft Windows 7 (64-bit)	1
Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	1
Microsoft Windows XP Professional (32-bit)	1
Red Hat Enterprise Linux 4 (64-bit)	1

ID: OS-003

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/OS/R-DESKTOP	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Správa serverů poskytujících virtualizaci desktopu		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ, VÝVOJOVÉ		
Cílová skupina	Pouze centrální systémy		
Zkrácený popis služby	Provoz a správa serverů pro virtualizaci desktopu		
Požadované role obsazované Poskytovatelem	• Architekt serverové infrastruktury (OS-AR), • Administrátor operačních systémů (OS-AD), • Operátor operačních systémů (OS-O).		

CENY

Položka	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	112203	23562,63	135765,63
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	40225	8447,25	48672,25

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Provoz a správa platformy vzdálené plochy a vzdáleně běžících aplikací (RDP)
   a. Správa operačního systému serverů vzdálené plochy
   b. Instalace a publikace aplikací na serverech vzdálené plochy
   c. Správa uživatelů, rolí, práv v rámci serverů vzdálené plochy
   d. Součinnost s INF/APP/MS-AD při správě uživatelských profilů
   e. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů
   f. Kontrola logů (na denní bázi)
   g. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi).
   h. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře IS MZe (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace).
   i. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi).
   j. Provádění pravidelných záloh SW konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno prostřednictvím služby INF/APP/BACKUP.
   k. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců (na měsíční bázi)
   l. Analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku
   m. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

   n. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně, pokud není potřeba jednat rychleji)
   o. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace
   p. předkládání návrhů na optimalizaci spojených s daným KL
   q. správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin. apod.) ke všem předmětným zařízením (pravidelné aktualizace a forma předání Objednavateli atd.) musí být vedeno v souladu z bezpečnostní politikou Objednavatele (Směrnice k bezpečnosti informačních a komunikačních technologií.
2. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace virtualizačního prostředí dle schválených požadavků Objednavatele (MZe) a dle specifikace Poskytovatele
   a. Konfigurace serverů do farem
   b. Konfigurace prostředí jednotlivých farem
   c. Konfigurace dostupných aplikací pro jednotlivé farmy
   d. Konfigurace zabezpečení prostřednictvím služby INF/APP/IAM dle požadavků Objednavatele na jednotlivé farmy a aplikace
3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře IS MZe (společně s dodavateli technologií)
4. Provozní podpora serverů v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťující dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:
   a. ITSM/*, zajišťujících služby Service desk a dohledové služby
   b. Úzká spolupráce s Poskytovateli služeb z oblasti INF/OS/* při rezervaci zdrojů, vlastního vytvoření a stabilizaci virtuálního desktopu
   c. INF/APP/*, zajišťujících provoz aplikací, nebo aplikační infrastruktury
   d. REG/*, ERP/* zajišťujících provoz systémů a registrů eAgri a ERP (součinnost s provozovatelem v rámci jiné smlouvy)
5. Povinnost zpřístupnit technologii provozovateli bezpečnostního monitoringu. Parametry monitoringu pro danou technologii předá Objednavatel.
6. Zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) platformy virtualizovaného desktopu (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele).
7. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu každého zařízení
   b. Postupy pro obnovu zařízení ze záloh
   c. Provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
8. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
   a. Poskytování informací pro CMDB Objednavatele
9. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Objednavatele (2x měsíčně).

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Parametry SLA	Viz Příloha č.1, Centrální tabulka SLA parametrů

Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Nedostupnost virtualizovaných desktopů (nemožnost připojení se).
Kategorie B	Výpadek jedné nebo více komponent platformy, který způsobí sníženou dostupnost služby na daném zařízení provozované. Např.: - Prodloužení doby odezev v důsledku nevhodné správy výpočetního výkonu (příliš mnoho klientů na jednom serveru) - Nesprávné nasazení aplikace do prostředí sdíleného desktopu - Nedostupnost jednotlivé aplikace v prostředí sdíleného desktopu
Kategorie C	Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B.
Způsob kontroly	
Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost virtualizovaných desktopů a jejích služeb. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů. Provozní činnosti budou kontrolovány Objednavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Objednavatele a slouží Objednavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1 licencovaný klient desktopu; 1 Server
Limit objemu služby	+/- 50 klientů; +/- 5 serverů
	Pro objem služby se předpokládají současně připojené klientské účty.
Další podmínky	Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby. Výpadek celého virtualizovaného desktopu je považován za jeden incident kategorie A bez ohledu na počet nabízených aplikací a služeb. Incident je ukončen v okamžiku, kdy jsou dostupné všechny aplikace a

	služby.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
Systémová dokumentace na portálu eAgri	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

Virtualizace desktopů – Citrix

Služba Citrix zajišťuje autentizace uživatelů do prostředí CITRIX XENAPP pomocí autentizační domény MS Windows Active Directory, která do terminálového prostředí integruje jednotné uživatelské identity. Tímto je zabezpečeno terminálové prostředí a jednotná autorizace pro přístup k těžkým klientům jednotlivých aplikací prostřednictvím tenkého CITRIX klienta.

Služby Citrix (CITRIX DMZ1, DMZ2 VPN apod.) jsou určeny zejména pro přístup k aplikacím pro pomalé a nestabilní síťové prostředí, které je využíváno primárně pracovníky v terénu pro přistup k registrům, a pro centralizaci těžkých aplikací typu WinASPI, SAP GUI, apod. pro všechny zaměstnance MZe.

V rámci nasazení bylo nutno vytvořit mechanismus pro synchronizace práv uživatelů mezi LDAP, AD a Citrix.

Aktuálně MZe vlastní cca 470 licencí Citrix XenAPP. Serverová vrstva je Citrix Presentation Server, Enterprise Edition 4.5 (Build 3600). Na straně klientů je instalován plugin výrobce pro přístup k virtualizovanému desktopu.

Tyto aplikace jsou, kromě instalace na severech také publikované ještě jako samostatné aplikace Citrix farmy:

- Citrix CTXZAPU (srv-aa-ctx10 ... srv-aa-ctx20)
  - MISYS9
  - Microstation
  - Desktop včetně MS Office
  - VPN plocha
  - System ASPI
- Citrix CTXOSS (srv-oss-ctx01 ... srv-oss-ctx02)
  - System ASPI
  - Plocha
  - ČMSCH plocha
- Citrix CTXMZEVPN (srv-aa-ctx01)
  - Portál prod
  - Portál test
  - Portál Farmáře
  - Portál Farmáře_

- MZe (http.old.mze.cz)
- eAGRI
- Logy latence

Souhrnný přehled služeb	
Předmět služby	Rozsah
Licencovaný přístup klienta	470
Citrix Terminal server	10
Citrix licenční server	1
Citrix Secure Gateway	2

ID: APP-001

OZNAČENÍ SLUŽBY	APP/INF/AS	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Správa aplikačních serverů		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ A VÝVOJOVÉ		
Cílová skupina	Pouze centrální systémy		
Zkrácený popis služby	Provoz a správa aplikačních serverů		
Požadované role obsazované Poskytovatelem	• Architekt aplikační architektury / systémů (AS-AR), • Administrátor aplikačních systémů (AS-AD), • Operátor aplikačních systémů (AS-O), • Administrátor Share point a IIS (SHP-AD), • Operátor Share point a ISS (SHP-O).		

CENY			
Položka	**Cena bez DPH**	**DPH 21%**	**Cena s DPH**
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	177305	37234,05	214539,05
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	105327	22118,67	127445,67

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Provoz aplikačních serverů:
   a. Zajištění provozu aplikací na aplikačních serverech,
   b. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů, archivace logů,
   c. kontrola logů (na denní bázi),
   d. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi),
   e. návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře IS MZe (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace),
   f. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – zajištění 2nd level supportu,
   g. provádění pravidelných záloh (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prostřednictvím služby INF/APP/BACKUP,
2. Správa infrastruktury aplikačních serverů fungujících v jednotlivých HC:
   a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců (na měsíční bázi),
   b. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
   c. opatření a postup implementace opravného balíku schvaluje Objednavatel,
   d. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření Objednavatelem

(implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně, pokud není potřeba jednat rychleji),

e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace včetně deployment nových aplikací nebo jejich aktualizací,
f. předkládání návrhů na optimalizaci spojených s daným KL,
g. správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin. apod.) ke všem předmětným systémům (pravidelné aktualizace a forma předání Objednavateli atd.) musí být vedeno v souladu s bezpečnostní politikou Objednavatele (Směrnice k bezpečnosti informačních a komunikačních technologií,

3. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace aplikačních serverů dle schválených požadavků Objednavatele (MZe) a dle specifikace Poskytovatele:
   a. Konfigurace serverů do farem (např. :load balancing , heart beat, vysoká dostupnost),
   b. konfigurace prostředí jednotlivých farem (např.: systémové proměnné, dostupné datové zdroje,),
   c. konfigurace dostupnosti aplikací pro jednotlivé farmy,
   d. konfigurace zabezpečení prostřednictvím služby INF/APP/IAM dle požadavků Objednavatele na jednotlivé farmy a aplikace.
4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře IS MZe (společně s dodavateli technologií).
5. Provozní podpora serverů v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťující dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:
   a. ITSM, INF/ITSM/HELPDESK-PROVOZ, INF/APP/DOHLED-PROVOZ,
   b. součinnost se s provozovateli služeb load balancingu INF/NET/INF-HC
   c. součinnost s Poskytovateli služeb z oblasti INF/OS/*, INF/HW/* při rezervaci systémových zdrojů,
   d. INF/APP/*, zajišťujících provoz aplikací, nebo aplikační infrastruktury,
   e. REG/*, ERP/* zajišťujících provoz systémů a registrů eAgri a ERP (součinnost s provozovatelem v rámci jiné smlouvy).
6. Povinnost zpřístupnit technologii provozovateli bezpečnostního monitoringu. Parametry monitoringu pro danou technologii předá Objednavatel.
7. Zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) aplikačních serverů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele).
8. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu každého zařízení,
   b. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
   c. provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
9. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
   a. Poskytování informací pro CMDB Objednavatele,
   b. aktuální popis typové konfigurace aplikačního serveru (základní sada instalovaných komponent).

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

10. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Objednavatele (pravidelně 2x měsíčně).

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Parametry SLA	Viz Příloha č.1, Centrální tabulka SLA parametrů
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Nedostupnost aplikačního serveru
Kategorie B	Snížený výkon aplikačního serveru.
Kategorie C	Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly	
Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost aplikačního serveru a jeho služeb. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1 aplikační server (v případě MS SHP: 1 aplikační server = 1 instance MS SHP, kde instance je míněna sada základních souborů WSS.)
Limit objemu služby	+/- 10 serverů
Omezení	Služba se nevztahuje na load balancing řešený pomocí VIP adresace na úrovni služby INF/NET/INF-HC. SHare Point: Služba nezahrnuje správu aplikací integrovaných do portálu SharePoint a správu HW a OS na FrontEnd, aplikačních a Project serverech pro MS SharePoint. Služba rovněž nezahrnuje správu databázových serverů, která MS SharePoint využívá pro ukládání dat.
Další podmínky	Služba musí být funkční i v rámci virtualizačního prostředí Objednavatele (INF/OS/VIRTUAL). Pro testovací prostředí jsou stanoveny oddělené parametry SLA: Vývojové prostředí nemá stanoveny SLA parametry. Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně

	tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby. Výpadek celého aplikačního serveru je považováno za jeden incident kategorie A bez ohledu na počet hostovaných služeb v rámci dané konfigurace. Incident je ukončen v okamžiku, kdy jsou plně dostupné všechny hostované služby na daném zařízení.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
Systémová dokumentace na portálu eAgri	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	
Aplikační servery V prostředí MZe je snaha mít aplikace splňující vícevrstvou architekturu, kdy komunikace mezi klienty a aplikacemi navzájem by měla probíhat pomocí technologií webových služeb a protokolu SOAP. ***1.2.10 Oracle Application server, Oracle WebLogic*** Oracle Application Server 10g Release 2 (10.1.2.0.2) a vyšší (32 bit nebo 64 bit) – má vlastní webserver (Apache). Aktuálně je v produktivním prostředí spuštěno cca 11 OAS serverů (+3 WebLogic). Test 5 OAS serverů (+3 WebLogic). ***1.2.11 SAP NetWeaver*** Verze 2004 a vyšší, SAP Web Application Server verze 6.40 a vyšší. Aktuálně v produktivním prostředí jsou provozovány 3 servery. V testovacím prostředí je spuštěn 1 server. ***1.2.12 IIS*** Microsoft. NET (.NET) – produkty v rámci MS Internet Information Server. Aktuálně je v produktivním prostředí nasazeno cca 40 serverů. Testovací prostředí provozuje rovněž cca 40 serverů. ***1.2.13 MS SharePoint*** Celá Sharepoint infrastruktura je nasazena do jedné serverové farmy, ve které jsou provozovány jednotlivé logické součásti. Základní prvky celé instalace Microsoft Office Sharepoint Serveru jsou nasazeny duálně tak, aby byla zachována funkčnost při výpadku jednotlivých součástí. Pokud jsou servery instalovány v infrastruktuře duálně, je každý provozován v různé lokalitě tak, aby byla zachována funkčnost i v případě výpadku jedné z lokalit. Tento proces je realizován pomocí prostředků VMware serverů. Na všech Sharepoint serverech je instalován český Language Pack a Forefront for Sharepoint antivirus. Instalace a konfigurace všech operačních systému pro MS	

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

Sharepoint je totožná. Forefront antivirus není instalován na aplikačním serveru pro Project server, kde není nutný. Na sharepointu je v současnosti nainstalováno 20 webových aplikací (včetně administračních). Každá aplikace má svůj vlastní IIS web.

Aplikace v rámci MS SharePoint využívají databáze v rámci MS SQL Serveru (viz /INF/APP/DB).

MS Share point infrastruktura:

2x MS Sharepoint Front-end server (Publikační vrstva a index server)

2x MS Sharepoint Application Server (Aplikační servery Sharepoint – Excel Calculation, Query, Index)

1x MS Project Server 2007 application

1.2.14 J2EE (JBoss)

J2EE Java Enterprise Edition (JBOSS) s předřazeným MS-IIS na platformě MS Windows nebo Apache na platformě Linux.

Aktuálně je v produktivním prostředí nasazeno cca 8 serverů. Testovací prostředí má 7serverů.

1.2.15 ColdFusion

Tato technologie je podporována pro registr LPIS pro práci s mapovými podklady. Cílem je tuto platformu nahradit.

Aktuálně je v produktivním prostředí provozováno 7 serverů. Pro testovací prostředí je určeno dalších 5 serverů.

ID: APP-002

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/APP/MALWARE	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Systém pro ochranu proti virům, škodlivému software, rootkitům a trojským koním		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Servery – centrální systémy		
Zkrácený popis služby	Správa a provoz systémů pro ochranu předávaných dokumentů z pohledu škodlivého software (viry, spyware/adware, trojské koně, červi, rootkity, a další).		
Požadované role obsazované Poskytovatelem	• Architekt aplikační architektury / systémů (AS-AR), • Administrátor aplikačních systémů (AS-AD), • Operátor aplikačních systémů (AS-O).		

CENY			
Položka	**Cena bez DPH**	**DPH 21%**	**Cena s DPH**
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	112203	23562,63	135765,63
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	40225	8447,25	48672,25

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Provoz malware systémů v DC (datových centrech) Objednavatele:
   a. Zajištění provozu Systému pro ochranu proti virům, škodlivému software, rootkitům a trojským koním,
   b. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů,
   c. kontrola logů (na denní bázi),
   d. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi),
   e. návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře IS MZe (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace),
   f. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
   g. provádění pravidelných záloh (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prostřednictvím služby INF/APP/BACKUP,
   h. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.) zejména akutalizace znalostních databází popisů malware (na denní bázi),
2. Správa instalace ochrany v operačních systémech v serverové infrastruktuře MZe:
   a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců (na měsíční bázi),

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

   b. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
   c. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli,
   d. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně, pokud není potřeba jednat rychleji),
   e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace.
   f. předkládání návrhů na optimalizaci spojených s daným KL
   g. správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin. apod.) ke všem předmětným systémům (pravidelné aktualizace a forma předání Objednavateli atd.) musí být vedena v souladu s bezpečnostní politikou Objednavatele (Směrnice k bezpečnosti informačních a komunikačních technologií, směrnice č.8.
3. Součinnost s Poskytovateli technologií (INF/OS a INF/OS/VIRTUAL) při servisních činnostech.
4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře IS MZe (společně s dodavateli technologií).
5. Provozní podpora serverů v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťující dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:
   a. ITSM/* a dohledové služby.
6. Povinnost zpřístupnit technologii provozovateli bezpečnostního monitoringu. Parametry monitoringu pro danou technologii předá Objednavatel.
7. Udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.), a to v souladu s release mgmt procesem.
8. Zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) operačních systémů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele).
9. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu každého zařízení,
   b. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
   c. postupy bezpečnostních incidentů v případě zachycení škodlivého SW,
   d. provozní deník pro každý systém v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
10. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
    a. Poskytování informací pro CMDB Objednavatele.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Parametry SLA	Viz Příloha č.1, Centrální tabulka SLA parametrů
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Výskyt viru, škodlivého software, rootkitu nebo trojského koně.
Kategorie B	Zpomalení odezev interních systémů v důsledku malware kontrol.
Kategorie C	Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B.

Způsob kontroly	
Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost bezpečností aplikace a jejích služeb. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1 chráněný server
Limit objemu služby	+/- 5 serverů
Omezení	Služba musí být funkční i v rámci virtualizačního prostředí Objednavatele (INF/OS/VIRTUAL). Služba se týká těchto oblastí: - Servery MS Exchange - Servery SharePoint - Servery s aktivním sdílením souborů MS-Windows, včetně serverů AD - Zpřístupnění služby pro kontrolu souborů v rámci integrační platformy a ESB Služba se nevztahuje na klientské stanice.
Další podmínky	Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
Systémová dokumentace na portálu eAgri	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	
Antivir Produkt Microsoft Forefront je použit i pro ochranu elektronické komunikace v rámci MS Exchange.	

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

Produkt je nainstalován na 10 serverech (produkčních).

Ochrana Fileshare obsahuje 15 produkčních serverů.

Veřejná brána e-mailu je chráněna v rámci implementace Microsoft Threat Management Gateway.

Produkt Microsoft Forefront je použit i pro ochranu v rámci MS Sharepoint. Produkt je nainstalován na 5 serverech (produkčních).

V rámci služby poskytované ESB/ EPO serverem, je využit antivir Symantec. Tato služba je volána pro kontrolu především příchozích dokumentů a datových souborů. Jedná se o přímá podání do jednotlivých registrů i podání prostřednictvím datových schránek. Aktuálně jsou v produktivním provozu 2 servery s touto ochranou.

ID: APP-003

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/APP/SAP-PRN	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Správa tisku SAP		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	SAP SZIF		
Zkrácený popis služby	Správa a provoz tiskových řešení ze SAP SZIF v infrastruktuře Objednavatele		
Požadované role obsazované Poskytovatelem	• Administrator SAP (ERP-AD), • Operátor SAP (ERP-O),		

CENY

Položka	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	118967	24983,07	143950,07
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	46989	9867,69	56856,69

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Správa kompletní SW infrastruktury aplikačních serverů SAP vytvářejících infrastrukturu pro tisk ve vzdálených lokalitách (SAProuter, SAPSprint):
   a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců pro OS potřebný pro běh služby (na měsíční bázi),
   b. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
   c. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli a SZIF,
   d. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně, pokud není potřeba jednat rychleji),
   e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace.
2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře IS MZe (společně s Poskytovateli technologií).
3. Profylaktické činnosti a návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům v infrastruktuře IS MZe - čištění nepotřebných souborů.
4. Zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) operačních systémů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele).
1. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu každého zařízení,
   b. postupy pro obnovu konfigurace ze záloh,
   c. provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

(úspěch/selhání), doba trvání.

2. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
   a. Správa konfigurací zařízení v CMDB Objednavatele.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Parametry SLA	Viz Příloha č.1, Centrální tabulka SLA parametrů
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Nedostupnost služby (výpadek tiskárny z fronty) pro volající stranu (SZIF). Ztráta uložených dat.
Kategorie B	Snížená dostupnost služby pro volající stranu (SZIF). Snížená dostupnost služby pro zpracovávající stranu (AZV).
Kategorie C	Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B.
Způsob kontroly	
Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost HW infrastruktury a jejích služeb.	

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby	1 tiskárna v rámci tiskového subsytému SAP/SZIF
Limit objemu služby	+/- 10 tiskáren
Omezení	Služba musí být dostupná v rámci virtualizačního prostředí Objednavatele. Objednavatel předpokládá vznesení požadavku na zajištění zvýšené podpory provozu tiskových služeb v době provádění předtisků (duben-červen).
Další podmínky	Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. V případě obměny SW nebo HW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.

DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
Systémová dokumentace na portálu eAgri	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

Tisky

Tisky probíhají na lokálně připojené tiskárny, popřípadě na sdílené tiskárny oddělení.

Pro tisk ze systémů SAP R3 je použito řešení vybudované pro potřeby tisků z IS APA (SZIF). Řešení tisků je v tuto chvíli reprezentováno dvěma tiskovými servery s OS Windows.

V každé lokalitě MZe je k dispozici alespoň jedna sdílená tiskárna adresovatelná všemi uživateli systému. Tyto tiskárny jsou nakonfigurovány pro tisky z prostředí SAP na úrovni aplikačního serveru SAP. Aktuálně je pro SAP-PRN nakonfigurováno 89 tiskáren v rámci všech lokalit Objednavatele.

Zvýšená pohotovost

Zpravidla jednou ročně dochází ke zvýšené zátěži systémů. Masivní tiskové úlohy nastávají v období tzv. „předtisků", kdy dochází k tisku zakreslených map pro jednotlivé zemědělské subjekty. Tyto tisky jsou vyvolány bývalými zaměstnanci ZAPÚ (v současnosti SZIF)a směřují na lokální (v dané lokalitě dostupnou) tiskárnu. Tisky jsou generovány jako *.pdf soubory.
Dodavatel v tomto období zajistí zvýšenou bdělost podpory a bude mít k dispozici rozšířené rezervy pro řešení chyb.

Maintenance tiskáren (včetně spotřebního materiálu) je zajišťována vlastníkem tiskáren.

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

ID: APP-004

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/APP/MS-AD	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Provoz a správa infrastrukturních služeb: MS Active Directory (AD), DHCP, interní DNS a souborových služeb		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Služby AD, DHCP: Uživatelé MZe, lokality ORBS Služba interního DNS: celé prostředí MZe		
Zkrácený popis služby	Provoz a správa infrastrukturních služeb AD, Interní DNS, DHCP, Sdílení souborů. Služby Infra-AD jsou určeny zejména pro uživatelské účty a účty počítačů se systémem Windows stanic v sítích MZe a v lokalitách ORBS.		
Požadované role obsazované Poskytovatelem	• Architekt serverové infrastruktury (OS-AR), • Administrátor operačních systémů (OS-AD), • Operátor operačních systémů (OS-O).		

CENY

Položka	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	112365	23596,65	135961,65
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	40387	8481,27	48868,27

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Provoz infrastrukturních služeb AD,DNS,DHCP a File Sharing (dle popisu stavu prostředí v tomto KL):
   a. Zajištění provozu a údržby vlastních infrastruktur a infrastrukturních systémů:
      i. MS Active Directory,
      ii. Interního DNS
      iii. DHCP
      iv. Služby sdílení souborů (File Sharing)
   b. profylaktické činnosti, kontrola služby všech dotčených infrastrukturních služeb (minimálně 1x měsíčně),
   c. kontrola logů všech dotčených infrastrukturních služeb (min. 1xtýdně),
   d. kontrola monitoringu všech dotčených infrastrukturních služeb (na měsíční bázi),
   e. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením všech dotčených infrastrukturních služeb,
   f. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support ,
   g. provádění pravidelných záloh (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně).

Zálohování bude prostřednictvím služby INF/APP/BACKUP,

2. Správa infrastrukturních služeb AD,DNS,DHCP a File Sharing (dle popisu stavu prostředí v tomto KL):
    a. Správa služby AD zahrnuje kromě infrastruktury služby AD také centrální správu účtů počítačů (lokální připojení a odpojení PC z domény řeší lokální podpora pracovních stanic), bezpečnostních a distribučních skupin, uživatelských účtů a ostatních objektů služeb AD,
    b. služba AD zahrnuje správu objektů spojených s konfigurací AD, zejména skupinové politiky, strukturu OU, replikaci mezi řadiči domén, správu AD infrastruktury ,
    c. správa DNS serverů, integrace v AD, kontrola replikace, údržba statických záznamů,
    d. správa DNS dopředných a zpětných zón,
    e. správa dynamického DNS v integraci s AD, zabezpečení DNS zón,
    f. Správa DHCP v integraci na ostatní komponenty OS,
    g. údržba služby DNS - údržba databáze (Hostname, C-Name, přenosy zón, atd.),
    h. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce všech dotčených infrastrukturních služeb (v součinosti se správou služeb INF/OS/*),
    i. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
    j. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli,
    k. předkládání návrhů na optimalizaci všech předmětných služeb (na kvartální bázi),
    l. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření,
    m. implementace schválených požadavků na změnu konfigurací jednotlivých služeb.
    n. správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin. apod.) ke všem předmětným službám (pravidelné aktualizace a forma předání Objednavateli atd.) musí být vedeno v souladu s bezpečnostní politikou Objednavatele (Směrnice k bezpečnosti informačních a komunikačních technologií).
3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře ICT MZe (společně s dodavateli technologií).
4. Provozní podpora ICT v součinnosti s provozovateli služeb, zajišťujících dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:
    - ITSM/* zajišťující proaktivní dohled a monitoring prostředí infrastruktury MZe,
    - INF/OS/*, zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
    - INF/NET/*, zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
5. Povinnost zpřístupnit technologii provozovateli bezpečnostního monitoringu. Parametry monitoringu pro danou technologii předá Objednavatel.
6. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
    a. Postupy pro provoz a správu všech předmětných služeb,
    b. postupy pro obnovu všech předmětných službezze záloh,
    c. provozní deník všech předmětných služeb v minimálním rozsahu: osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

7. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
    d. Aktuální přehledy a schémata jednotlivých infrastrukturních služeb: AD,DNS,DHCP,atd
    e. aktuální přehled verzí OS s nasazenými infrastrukturními službami
    f. aktuální přehledy služby Active Directory:
        i. aktuální schéma adresářové struktury AD,
        ii. aktuální přehled provozních parametrů (Organization unit OU, GPO),
        iii. správa konfigurací předmětné služby AD.
    g. Aktuální přehledy služby Interní DNS:
        i. Aktuální přehled infrastruktury služby DNS,
        ii. aktuální přehled infrastruktury domén DNS,
        iii. aktuální přehled verzí OS se službou DNS prvků,
        iv. správa konfigurací předmětné služby DNS.
    h. Aktuální přehledy služby DHCP
        i. aktuální přehled provozních parametrů (DHCP „Scopes" a DHCP Options atd.),
        ii. správa konfigurací předmětné služby DHCP.
8. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Objednavatele (2x měsíčně).
9. Reporting o výskytu chyb v EventLogu na úrovních Critical s vysvětlením důvodu vzniku a popisem opatření k nápravě (1× měsíčně).

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Parametry SLA	Viz Příloha č.1, Centrální tabulka SLA parametrů
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost jakékoliv předmětné služby: • služby AD v jedné nebo více doménách. • jedné nebo více domén služby Interní DNS, případně výpadek služby DNS jako celku. • služby DHCP služby pro jednu nebo více zón. • Nedostupnost služby File Share
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služeb podle tohoto KL v jedné nebo více doménách, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby podle tohoto KL a ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly	
Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro	

vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služby AD ve všech doménách AD. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů.

Provozní činnosti budou kontrolovány Objednavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.
O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Objednavatele a slouží Objednavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby	Počet záznamů na AD doménu
Limit objemu služby	do 4000 záznamů na AD doménu
Omezení	Služba nezahrnuje správu HW a OS na serverech s MS Active Directory.
Další podmínky	V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby. Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.

DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA

Systémová dokumentace na portálu eAgri

POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ

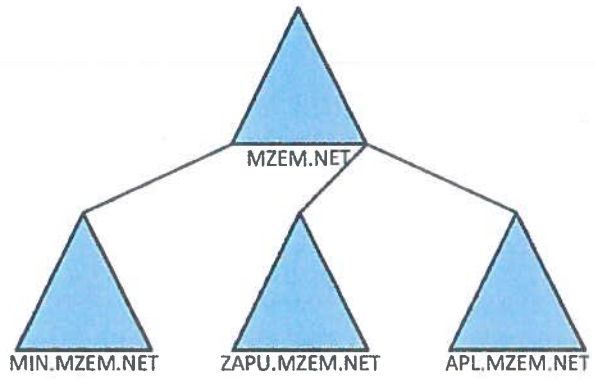
Přehled Infrastrukturních služeb spadajících pod KL:

- **MS Active Directory (AD),**
- **interní DNS**
- **DHCP,**
- **a souborových služeb**

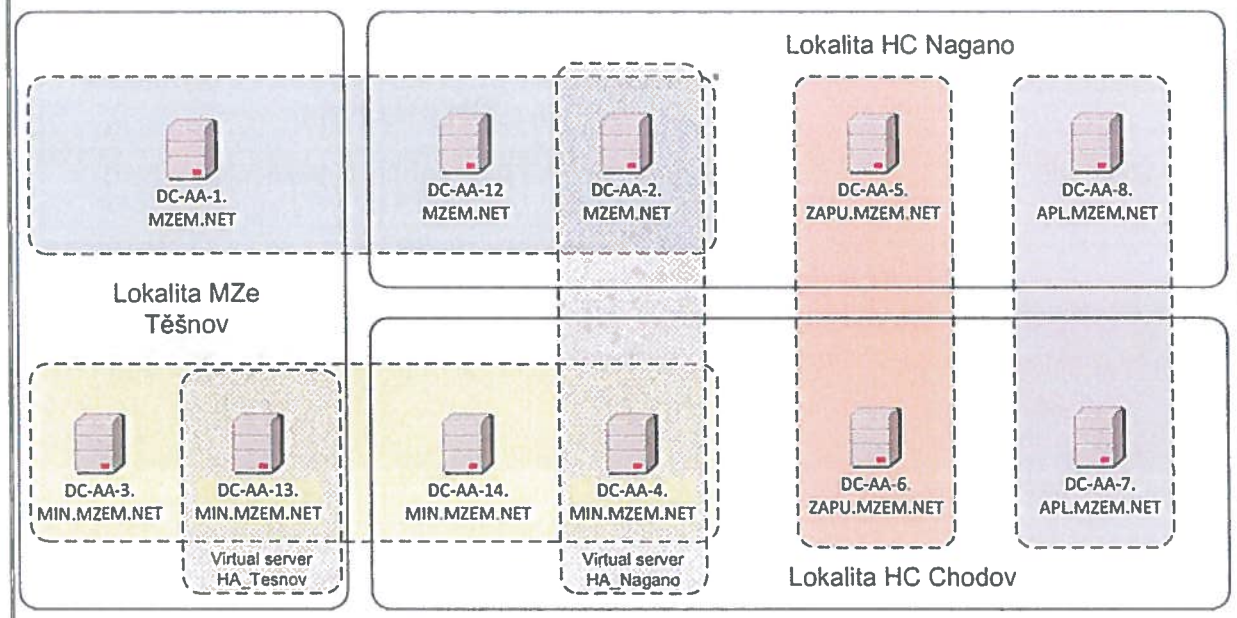
1.2.16 Služba MS Active Directory - AD

Doménový model AD obsahuje jednu výchozí (forest) doménu „MZEM.NET“ a třemi podřízenými (child) doménami “MIN.MZEM.NET“, „ZAPU.MZEM.NET“ a „APL.MZEM.NET“. Fyzické umístění doménových řadičů je realizováno v rámci lokalit HC Nagano, HC Chodov a MZe Těšnov. Tento model AD svým rozsahem pokrývá centrální lokality HC Nagano/HC Chodov, hlavní „pobočku“ Těšnov, a všechny Zemědělské agentury a Pozemkové úřady. Výchozí (Forest) doména „MZEM.NET“ obsahuje prostředky, které jsou společně využívané podřízenými doménami „MIN.MZEM.NET“, „ZAPU.MZEM-NET“ a „APL.MZEM-NET“.

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017



Infrastruktura služby AD je provozována z důvodu vysoké dostupnosti na geograficky oddělené serverové infrastruktuře (viz. Obrázek níže). Platforma operačních systémů pro službu AD je OS Windows Server 2008R2.



Obrázek 2: Active Directory MZe

V tabulce je uveden přehled aktuálně provozovaných serverů služby AD:

Jméno Serveru	Doména	Umístění
DCAA-1	MZEM.NET	Těšnov
DC-AA-2	MZEM.NET	Virtual: HA_Nagano
DC-AA-12	MZEM.NET	HC Nagano
DC-AA-3	MIN.MZEM.NET	Těšnov
DC-AA-4	MIN.MZEM.NET	Virtual: HA_Nagano
DC-AA-13	MIN.MZEM.NET	Těšnov (Virtual:HA_Tesnov)
DC-AA-14	MIN.MZEM.NET	HC Chodov

DC-AA-5	ZAPU.MZEM.NET	HC Nagano
DC-AA-6	ZAPU.MZEM.NET	HC Chodov
DC-AA-7	APL.MZEM.NET	HC Chodov
DC-AA-8	APL.MZEM.NET	HC Nagano

Tabulka 2: AD servery MZe a jejich umístění

Následující tabulka shrnuje orientačně aktuální rozsah služby AD z pohledu na počet uživatelů, pracovních stanic, serverů a dalších zařízení v prostředí MZe:

Doména	(orientační) Počet záznamů	popis
MZEM.NET	341	kořenová doména pro všechny subdomény
MIN.MZEM.NET	3716	Doména určena pro pracovní stanice a uživatelské účty lokality LAN Těšnov
ZAPU.MZEM.NE	3165	Doména určena pro pracovní stanice a uživatelské účty v bývalých lokalitách AZV/PU
APL.MZEM.NET	834	Doména určena pro umístění aplikačních serverů a aplikací

Dílčí rozdělená infrastruktury AD je realizováno systémem Organizačních jednotek OU, základní přehled OU v jednotlivých doménách je uveden v následující tabulce:Struktura AD domény MIN.MZEM.NET	Počet organizačních jednotek
MIN.MZEM.NET	34
ZAPU.MZEM.NET	8

Tabulka 3: Přehled struktury počtu OU v AD doménách MIN.MZEM.NET a ZAPU.MZEM.NET

1.2.16.1 Služba Interní DNS v síti MZe

Služba interní DNS je provozována fyzicky na doménových kontrolérech AD, které jsou instalovány na serverech s OS Windows Server 2008 R2. V současnosti je služba DNS integrována do služby Active Directory. Replikační struktura pro službu DNS je plně realizována službou AD .

Interní DNS servery jsou instalovány pouze na doménových kontrolérech v doméně

- MIN.MZEM.NET
- ZAPU.MZEM.NET
- APL.MZEM.NET

DNS servery jsou autoritativní pro DNS domény MZEM.NET, MIN.MZEM.NET,

ZAPU.MZEM.NET a APL.MZEM.NET.

Jméno domény	DNS servery v této doméně
MZEM.NET	
MIN.MZEM.NET	3 servery (DC-AA-3, DC-AA-4, DC-AA-14)
ZAPU.MZEM.NET	2 servery (DC-AA-5, DC-AA-6)
APL.MZEM.NET	2 servery (DC-AA-7, DC-AA-8)

Tabulka 4: Přehled členství DNS serverů

Název	Typ	Name Servery
_msdcs.mzem.net	AD integrated - primary	All DNS servers in Forest
min.mzem.net	AD integrated - primary	All DNS servers in Forest
mze.cz	AD integrated - primary	All DNS servers in Forest
mzem.net	AD integrated - primary	All DNS servers in Forest
sap.szif.cz	AD integrated - primary	All DNS servers in Forest
zapu.mzem.net	AD integrated - primary	All DNS servers in Forest
apl.mzem.net	AD integrated - primary	All DNS servers in Forest

Tabulka 5: Přehled interních domén v síti MZe

1.2.17 Služba DHCP

Architektura DHCP MZe je tvořena čtyřmi servery pojmenovanými SRV-AA-1, SRV-AA-2, SRV-AA-3 a SRV-AA-4.

Servery jsou provozovány v prostředí LAN Těšnov a HC Nagáno.

- DHCP servery určené pro koncová zařízení v LAN Těšnov, kde:
  - Server SRV-AA-1 je primární DHCP server,
  - Server SRV-AA-2 je sekundární DHCP server.

Oba výše uvedené servery jsou vyhrazeny pro doménu MIN.MZEM.NET, která je vyhrazena pro koncová zařízení v lokalitě Těšnov.

- DHCP servery určené pro koncová zařízení v lokalitách AZV a PÚ, kde:
  - Server SRV-AA-3 je primární DHCP server,
  - Server SRV-AA-4 je sekundární DHCP server.

Oba výše uvedené servery jsou vyhrazeny pro doménu ZAPU.MZEM.NET, která je vyhrazena pro koncová zařízení v bývalých lokalitách AZV a PÚ (dnes ORSB).

Konfigurace DHCP serverů jsou manuálně replikovány na neaktivní záložní servery. Tyto jsou manuálně aktivovány v případě selhání primárního systému.

Jméno Serveru (FQDN)	Doména	Role / Umístění
SRV-AA-1.MIN.MZEM.NET	MIN.MZEM.NET	Primary / Těšnov
SRV-AA-2.MIN.MZEM.NET	MIN.MZEM.NET	Backup / HC Nagano
SRV-AA-3.ZAPU.MZEM.NET	ZAPU.MZEM.NET	Primary / HC Nagano
SRV-AA-4.ZAPU.MZEM.NET	ZAPU.MZEM.NET	Backup / HC Nagano

Tabulka 6: Fyzické umístění DHCP serverů SVR s popisem rolí v rámci DHCP

1.2.18 Souborové služby

Služby sdílení souborů používají základní konfiguraci File Share provozovanou na Windows serveru. Data jsou uložena na centrálním diskovém poli a serveru jsou prezentována jako FC storage. V každém ze dvou datových center je umístěn jeden zrcadlově konfigurovaný server. Clustering s a load balancing zajišťují služby virtuálních IP v rámci balancingu na síťové infrastruktuře.

ID: APP-005

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/APP/IAM	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Služba Identity a Access Management a jejich správy (IAM)		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ a VÝVOJOVÉ		
Cílová skupina	Uživatelé registrů a portálů MZe		
Zkrácený popis služby	Služba provozu a správy Identity a Access Managementu (IAM), zajišťuje zejména centrální vytváření a správu uživatelských účtů, zajištění centrální evidence uživatelů, kteří přistupují k registrům MZe.		
Požadované role obsazované Poskytovatelem	• Architekt Identity a Access infrastruktury (IAM-AR), • Administrator Identity a Access infrastruktury (IAM-AD), • Operátor Identity a Access infrastruktury (IAM-O).		

CENY

Položka	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	112203	23562,63	135765,63
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	40225	8447,25	48672,25

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Provoz služeb IAM:
   a. Provozování Produkčního, testovacího a vývojového prostředí
   b. Profylaktické činnosti, kontrola služby IAM (na měsíční bázi),
   c. kontrola logů (na týdenní bázi),
   d. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi),
   e. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
   f. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support,
   g. provádění pravidelných záloh (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prostřednictvím služby INF/APP/BACKUP,
2. Správa služeb IAM:
   a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
   b. údržba služeb IAM,
   c. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
   d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli,
   e. předkládání návrhů na optimalizaci služby IAM (na kvartální bázi),

f. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
g. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby IAM.

3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře ICT MZe (společně s dodavateli technologií).
4. Provozní podpora ICT v součinnosti s provozovateli služeb, zajišťujících dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:
   - ITSM, zajišťující proaktivní dohled a monitoring prostředí infrastruktury MZe,
   - INF/OS, zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
   - INF/NET, zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
   - APP/INT, zajišťujících infrastrukturní aplikace.
5. Povinnost zpřístupnit technologii provozovateli bezpečnostního monitoringu. Parametry monitoringu pro danou technologii předá Objednavatel.
6. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu služby IAM,
   b. postupy pro obnovu služby IAM ze záloh jednotlivých systémů,
   c. provozní deník služby IAM, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
7. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
   a. Aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby IAM,
   b. aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací IAM,
   c. správa konfigurací předmětných služeb IAM.
8. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Objednavatele (2× měsíčně).

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Parametry SLA	Viz Příloha č.1, Centrální tabulka SLA parametrů
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Výpadek respektive úplná nedostupnost jedné nebo více aplikací/modulů služby IAM. Zablokování fungování ostatních systémů z důvodu chyby IAM
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služeb IAM, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost služeb IAM. Např.: Výpadek primárního serveru jedné nebo více aplikací.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby IAM a ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B.
Způsob kontroly	
Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost aplikačního serveru a jeho služeb. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů. Provozní činnosti budou kontrolovány Objednavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Objednavatele a slouží Objednavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1 spravovaná identita
Limit objemu služby	+/- 10.000 identit
Omezení	Služba nezahrnuje správu HW a OS na serverech se systémy IAM.
Další podmínky	Pro testovací prostředí má odlišné parametry SLA: Vývojové prostředí nemá stanoveny SLA parametry. Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
Systémová dokumentace na portálu eAgri	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	
Celkový počet spravovaných identit 41000	

1.2.19 Identity a Access management – IAM

Služby spojené s Identity a Access managementem v rámci MZe jsou realizovány propojením samostatných informačních systémů s vzájemně provázanými funkcionalitami. IAM slouží zejména k centrálnímu vytváření a správě uživatelských účtů, zajištění centrální evidence uživatelů a jejich přístupových práv, jednotné autentizace a autorizace všech uživatelů, kteří přistupují do jednotlivých

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

registrů MZe. Dále také k centrální správě přihlašování ke všem komponentám portálů. Přehled modulů/aplikací zahrnutých do IAM MZe:

- OIM slouží k vytváření a promítání uživatelů do jednotlivých aplikací zejména do OID, SAP a MS AD.
- LDAD MZe (Oracle OID) slouží pro jednotnou autentizaci a autorizaci všech uživatelů.
- SSO slouží k centrální správě jednotného přihlášení ke všem komponentám portálů.
- SUR je aplikace, která slouží ke správě uživatelů a jejich oprávnění k přístupům a rolím v informačních systémech resortu MZe.
- LDAP portálu Farmář je modul určený pro správu účtů farmářů a správu přístupu k aplikacím registrů MZe, prostřednictvím portálů.

Služby IAM jsou dále provázány prostřednictvím OIM s dalšími systémy MZe, které zajišťují další správu uživatelských účtů, autentizační a autorizační služby.

- MS Active Directory, služba je popsána v KL: APP/INF/AD,
- SAP (HR, WAS).

1.2.20 OIM

Oracle Identity Manager slouží k získávání údajů ze SAP HR a následnému vytváření a správě uživatelských účtů v systémech SAP WAS (systémy s centrální správou uživatelů SAP), MS AD MZe a LDAP MZe.

Přenášené údaje je možné měnit pouze v SAP HR a odtud se mohou automaticky propagovat do podřízených systémů SAP, MS AD MZe a LDAP MZe. Změny těchto údajů přímo v podřízených systémech nejsou umožněny. Změna v podřízených systémech SAP R/3 (nejen v SAP WAS/WAT – CUA) bude provedena pouze při zamykání (blokaci) uživatele.

Základní funkčnost Oracle Identity Manageru:

- Zakládání účtů uživatelům v podřízených systémech,
- přiřazování emailů a hesel nově zakládaným uživatelům,
- aktualizace atributů účtů v návaznosti na změny v SAP HR,
- aktivace / deaktivace uživatelů v podřízených systémech na základě informací ze SAP HR,
- aktivace / deaktivace uživatelů v podřízených systémech na základě ručního požadavku (přímo v Oracle Identity Manageru), např. bezpečnostní incident,
- změna hesel v podřízených systémech prostřednictvím webového rozhraní Oracle Identity Manageru.

1.2.21 LDAP

LDAP resortu MZe zajišťuje centrální evidenci, jednotnou autentizaci a autorizaci všech uživatelů, kteří přistupují do jednotlivých registrů ministerstva. Pro zajištění funkcionality LDAP serveru byl zvolen SW Oracle Internet Directory. 10g Release 2 (10.1.2.0.2). V současnosti je LDAP server aktualizován na verzi 11.1.1.3.0, celé řešení OID je ve vlastnictví současného provozovatele TO2.LDAP servery jak provozní, tak testovací jsou provozovány v DMZ 2 ve vyhrazené síti:

Load balancer určený pro LDAP je řešen prostřednictvím modulů ACE v rámci vlastního kontextu.

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

Modul ACE je součástí hlavního přepínače, který řídí vlastní rozdělování zátěže na LDAP servery prostřednictvím vyhrazeného kontextu. .

LDAP servery využívají pro zajištění funkcionalit produktu software Oracle Internet Directory. 10g Release 2 (10.1.1.3.0) využívajícího databáze Oracle, provozované v sítích:

Adresářová struktura

Záznamy v LDAP MZe jsou definovány pomocí objektů, jejich tříd (objectclass) a parametrů. Následující tabulky popisují základní údaje o hlavních objektech v LDAP MZe.

1.2.22 SSO

Systém SSO v rámci MZe slouží k centrální správě přihlašování ke všem komponentám portálu eAgri.

V prostředí MZe je nasazen OpenAM.

Systém implementuje standardy Liberty Alliance a umožňuje tak:

- centrální správu přihlašování (uživatelská konta, hesla, atd.),
- centrální správu přístupů,
- snadné připojení dalších systémů,
- centrální logování přístupů.

Systém je instalován na stávající infrastruktuře MZe. Testovací a produkční část jsou co do architektury prakticky shodné. SSO je provázáno se stávajícím LDAP řešením, které používá coby databázi uživatelů. SSO servery komunikují s LDAP standardním protokolem LDAPS. Na straně LDAP serverů nebyla v souvislosti s připojením SSO třeba žádná změna.

Aplikační část řešení SSO je z architekturních důvodů rozdělena na dvě části:

- První část je tvořena webovým serverem Apache, konfigurovaným coby proxy (brána). Tento server jednak zpřístupňuje ostatní části portálu eAgri uživatelům, ale též obsahuje SSO modul pro filtraci přístupu. Tento modul komunikuje protokolem HTTP s SSO servery a je schopen zjistit, zda má konkrétní uživatel právo přistupovat k danému dokumentu bez omezení, či zda je třeba autorizace. Pokud je třeba, modul uživatele přesměruje na druhou část SSO.
- druhá část SSO pak slouží pouze jako přihlašovací brána.

1.2.23 SUR

Základním cílem aplikace SUR je správa uživatelů a jejich oprávnění k přístupům a rolím v informačních systémech resortu MZe, a to z pohledu do jaké organizace uživatel patří. Jedná se tedy o systém pro správu adresářových služeb pro potřeby Ministerstva zemědělství ČR, které mají zajišťovat centrální evidenci a jednotnou autentizaci všech uživatelů, přistupujících do jednotlivých registrů ministerstva.

SUR splňuje následující funkce:

- Umožnit vytváření uživatelů ve větvích jednotlivých organizací a editovat jejich atributy (s výjimkou organizací, které mají integrován vlastní LDAP na LDAP MZe),
- přidělovat/odebírat role uživatelům pro práci v jednotlivých aplikacích,
- resetovat hesla uživatelům (s výjimkou organizací, které mají integrován vlastní LDAP na LDAP MZe),
- možnost definovat na administrátorské úrovni kdo může vytvářet, editovat, resetovat hesla a přidělovat role aplikací jednotlivým uživatelům až do úrovně organizací, podorganizací, oddělení respektive aplikací a rolí,
- umožnit zakládat struktury organizací, podorganizací až oddělení.

Aplikace SUR je napsána a implementována pro LDAP, ve verzi Oracle Internet Directory 10g Release 2 (10.1.2.0.2).

Architektura aplikace SUR je koncipována jako vícevrstvá s oddělenou databázovou vrstvou, framework aplikace, bussiness logikou a prezentační vrstvou.

- Databázová vrstva je v aplikaci reprezentována několika samostatnými moduly. Aplikace SUR je připojena ke dvěma Oracle databázím a to CODEL a SUR v jednotlivých prostředích. Na PROD a TEST DB je připojení realizováno přes load balancer.
- Aplikační framework je strukturovaný a vícevrstvý. Dotazy z prohlížeče jsou směrovány přes vstupní bod app.php. Přes ten se směřují na různé wrappery business entit. První používaným wrapperem je editor, druhý grid (tabulka dat). Po inicializaci wrapper vytváří business entitu a předá jí data, která jsou obsažena v dotazech. Dále na entitě volá konkrétní funkci, ve které jsou data zpracována. Po ukončení funkce je obsah entity převeden do XML. V poslední fázi se XML pomocí šablon a technologie XSLT transformuje na výsledné XHTML nebo JSON, které jsou dále vraceny do uživatelova prohlížeče.
- Business logika aplikace je zapouzdřena společně s daty v business entity. Business entity jsou obsaženy v adresáři inc/mod.
- Prezentační vrstva zpracovává entity tak, že aktuální stav všech entit se převádí na konci zpracování dotazů do formátu XML. Ten je poté dále zpracován do výsledného XHTML pomocí XSLT transformací a pomocí šablon, které se nacházejí v adresáři tpl/mod/, každá entita zde má svůj adresář, ve kterém jsou šablony, které se používají pro hlavní funkce dané entity. V adresáři inc/mail jsou potom šablony pro rozesílané emaily. Vlastní uživatelské rozhraní je realizováno knihovnou Dojo 1.4 a je kompletně realizováno jako AJAX. Celá stránka se načte pouze jednou, v průběhu používání aplikace se načítají jednotlivé části stránky a jsou také dynamicky aktualizovány.

LDAP portálu Farmář

LDAP portálu Farmář jedná se o modul, který je určený pro správu účtů farmářů a správu přístupu k

aplikacím registrů MZe, prostřednictvím portálů. Modul zajišťuje následující funkcionality:

- Přístup na Portál farmáře,
- správa účtů externích uživatelů,
- prostřednictvím modulu je realizován příjem a zpracování žádostí o přístup do registrů MZe přes Portál eAGRI,
- zakládání nových uživatelů do LDAP Portálu,
- Administrace existujících účtů v LDAP Portálu (zneplatnění uživatelů, aktualizace certifikátů apod.).

ID: APP-006

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/APP/DB	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Správa databázového systému		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ a VÝVOJOVÉ		
Cílová skupina	Pouze centrální systémy		
Zkrácený popis služby	Provoz a správa databázových serverů		
Požadované role obsazované Poskytovatelem	• Architekt DB architektury (DB-AR), • Administrátor DB architektury (DB-AD), • Operátor DB architektury (DB-O).		

CENY

Položka	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	308657	64817,97	373474,97
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	236679	49702,59	286381,59

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Provoz databázových platforem
   a. Zajištění běhu a provozní podpory databázových systémů
   b. Alokace a distribuce zdrojů
   c. Profylaktické činnosti– čištění nepotřebných souborů (na týdenní bázi)
   d. Kontrola logů (na denní bázi)
   e. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi).
   f. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře IS MZe (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace).
   g. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi).
   h. provádění pravidelných záloh (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prostřednictvím služby INF/APP/BACKUP,
   i. předávání snímku databází pro potřeby testovacího prostředí typicky prostřednictvím zálohovacího systému, minimálně jednou měsíčně
   j. Zálohování archive logů databází (na denní bázi)
   k. podporu uživatelů (vývojářů, správců aplikací, ...) při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, zejména:
      i. Konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (selekty, ...),
      ii. Využití pokročilých služeb DB serveru (XML, Java, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL, ...)

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

      iii. Přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, ...)
2. Správa databázových serverů fungujících v jednotlivých HC.
   a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců (na měsíční bázi)
   b. Kontrola integrity systémových DB (na denní bázi)
   c. Analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku
   d. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli
   e. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně, pokud není potřeba jednat rychleji)
   f. Konfigurace zabezpečení prostřednictvím služby INF/APP/IAM dle požadavků Objednavatele na jednotlivé instance a schémata databází
   g. předkládání návrhů na optimalizaci spojených s daným KL
   h. správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin. apod.) ke všem předmětným databázím (pravidelné aktualizace a forma předání Objednavateli atd.) musí být vedena v souladu s bezpečnostní politikou Objednavatele (Směrnice k bezpečnosti informačních a komunikačních technologií,
3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře IS MZe (společně s dodavateli technologií)
   a. Podpora migrace databází při změně verze databázového engine
4. Provozní podpora serverů v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťující dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:
   a. ITSM, INF/ITSM/HELPDESK-PROVOZ, INF/APP/DOHLED-PROVOZ,
   b. součinnost se s provozovateli služeb load balancingu INF/NET/INF-HC
   c. součinnost s Poskytovateli služeb z oblasti INF/OS/*, INF/HW/* při rezervaci systémových zdrojů,
   d. INF/APP/*, zajišťujících provoz aplikací, nebo aplikační infrastruktury,
   e. REG/*, ERP/* zajišťujících provoz systémů a registrů eAgri a ERP (součinnost s provozovatelem v rámci jiné smlouvy).
5. Povinnost zpřístupnit technologii provozovateli bezpečnostního monitoringu. Parametry monitoringu pro danou technologii předá Objednavatel.
6. Zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) databázové platformy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele).
7. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu každého zařízení
   b. Postupy pro obnovu zařízení ze záloh
   c. Provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
8. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
9. Poskytování informací pro CMDB Objednavatele Účast na jednání provozních a pracovních týmů Objednavatele (2x měsíčně).

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 měsíc
Parametry SLA	Viz Příloha č.1, Centrální tabulka SLA parametrů
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Nedostupnost instance databáze. Ztráta dat.
Kategorie B	Snížená nebo omezená dostupnost databázových zdrojů z důvodu vlastního systému řízení báze dat (DB Engine).
Kategorie C	Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly	
Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost virtualizovaného prostředí a jeho služeb. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1 instance databáze
Limit objemu služby	+/- 4 instance
Omezení	Služba se nevztahuje na databáze, které jsou instalovány jako "embedded" v rámci aplikace/systému. Embedded znamená databáze využitá pro ukládání konfiguračních hodnot nebo dočasných souborů nezbytných pro provoz systému (např. MySQL využitá jako cache pro portál eAGRI) nebo pokud je nedílnou součástí dodávky (např. ERP-SAP). Služba zahrnuje servery také v rámci virtualizačního prostředí Objednavatele (INF/OS/VIRTUAL). Služba se nevztahuje na load balancing řešený pomocí VIP adresace na úrovni služby INF/NET/LAN.
Další podmínky	Pro testovací prostředí jsou stanoveny odlišné parametry SLA: Vývojové prostředí nemá stanoveny SLA parametry. Veškeré SW licence serveru zajišťuje MZe. Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci

	monitorovacích agentů/sond. V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby. Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Výpadek celého databázového engine je považováno za jeden incident kategorie A bez ohledu na počet databázových instancí v rámci dané platformy. Incident je ukončen v okamžiku, kdy jsou plně dostupné všechny instance databází na daném zařízení.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
Systémová dokumentace na portálu eAgri	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	
Databáze **Oracle** Primární databázovou platformou MZe je Oracle řady 10g a 11g. Produkční prostředí klíčových aplikací je podpořeno technologií Oracle RAC (tedy Oracle CRS a ASM) a jedná se o: - Databáze registrů • CODEL DB číselníků • EPH DB evidence přípravků a hnojiv • EPOD DB elektronické podatelny MZe • ESBAS DB archívní databáze ESB • ESBOS DB operační databáze ESB • EVPE DB vodoprávní evidence • EZP DB evidence zemědělských podnikatelů • HSND DB historický sklad národních dotací • IMS DB mezisklad zpráv o kontrolách CC • IZR DB integrovaného registru zvířat • LDAPN DB LDAP • LPIS DB evidence půdy a dalších modulů LPIS 10.2.0.4 • OIM DB identity managementu • RVIN DB speciálních registrů a STATPOR • STAT DB statistik pro LPIS	

- SZR — DB společného zemědělského registru
- XML — DB XML rozhraní (old)

- Databáze infrastruktury
  - ASDBIEP — DB interního a externího portálu
  - ASDBPF — DB portálu farmáře (old)
  - EAAPP — DB aplikací eAgri
  - EAGRI — DB portálu eAgri
  - SUR — DB aplikace SUR

- Databáze ostatních aplikací
  - CELSTAT — DB celní statistiky
  - DMS — DB nového DMS
  - FINKON — DB finanční kontroly
  - ISEU — DB Informačního systému EU
  - MONCILA — DB monitoringu cizorodých látek
  - NUNTIO — DB interního auditu
  - SPISSL — DB spisové služby

Servery „RDBMS RAC Registrů MZe" jsou provozovány jako RAC cluster na pronajatém výkonu platformy HP Integrity, přičemž produkční RDBMS jsou konfigurovány jako 4 uzlový systém s afinitou jednotlivých instancí dle zatížení na definované uzly tak, aby bylo zaručeno nejvhodnější rozložení z hlediska zatížení na všech 4 uzlech. Testovací systém sestává z dvou uzlů. RAC clustery jsou rozloženy přes obě lokality (Nagano, Chodov). Databáze jako taková využívá připojení k SAN síti, která má opět interní disky rozloženy přes obě lokality.

Servery „RDBMS RAC Ostatní aplikace" jsou provozovány jako RAC.

Servery „RDBMS RAC Infrastruktury portálů" jsou provozovány na strojích HP BL460 a slouží k provozu DB aplikací portálů.

Velikosti hlavních produkčních databází jsou v následující tabulce. Testovací databáze se vytváří kopií z produkčních dat, jsou tedy rozsahem zhruba stejně velké. Trend růstu jednotlivých databází je různý zhruba v rozmezí 80-120% za rok.
Ostatní databáze ve výše uvedeném seznamu jsou z pohledu objemu a výkonu nesrovnatelně menší – nemají vliv na celkový výkon infrastruktury.

Name	FREE (GB)	USED (GB)	USED (%)	TOTAL (GB)
ASM_LPIS_0	103	1 945	95%	2 048
ASM_OIM_0	41	327	89%	368
ASM_ESBOS_0	146	877	86%	1 023
ASM_XML_0	103	613	86%	716
ASM_IZR_0	148	876	86%	1 024
ASM_IMS_0	26	76	75%	102
ASM_CODEL_00	3	17	85%	20
ASM_EPH_00	45	118	72%	163
ASM_LDAPN_0	18	64	78%	82
ARCHIVE_GROUP	417	95	19%	512
ASM_RVIN_0	55	149	73%	204
ASM_STAT_00	18	104	85%	122
ASM_HSND_0	17	23	58%	40
ASM_EVPE_0	65	37	36%	102
ASM_FRA_0	121	83	41%	204
ASM_SZR_0	115	38	25%	153
ASM_EZP_GROUP_00	27	35	56%	62
ASM_EPO_0	145	1 698	92%	1 843
ASM_ESBAS_0	136	1 707	93%	1 843
ARCHIVE_ESBOS	199	5	2%	204

Tabulka 7: Velikost hlavních produkčních databází

Testovací popř. vývojové prostředí je pak typicky realizováno samostatnými databázovými servery.

Server „RDBMS Oracle aplikace registrů – Vývoj" je provozován na jednom Blade HP-UX Itanium.

Server „RDBMS Infrastruktury portálů – Test" je provozován na stroji Blade Linux-64 a slouží k provozu DB aplikací portálů.

Server „RDBMS Infrastruktury portálů – Vývoj" je provozován na Blade Linux-64 a slouží k provozu DB aplikací portálů.

Archivní systémy
Pro aplikace Národních dotací a HSND je stále provozována databáze Oracle verze 9.2. Tyto databáze jsou provozovány v rámci unixového clusteru, který zajišťuje fail-over řešení (marvel a wildfire).
V případě výpadku jednoho node, dochází k inicializaci stejné instance na jiném node.

Jednotlivé instance jsou:

- DT04A Národní dotace (rok 2004 - Foresta)
- DT05A Národní dotace (rok 2005 - Foresta)
- DT06A Národní dotace (rok 2006 - Foresta)
- DT07A Národní dotace (rok 2007 - Foresta)
- DT08A Národní dotace (rok 2008 - Foresta)
- DT09A Národní dotace (rok 2009 - Foresta)
- DT10A Národní dotace (rok 2010 - Foresta)
- DT11A Národní dotace (rok 2011 - Foresta)

Databáze registrů pracují v archivním módu, kdy data jsou zálohována v pravidelných intervalech (1x denně full backup, v pracovní době jsou každé 4 hodiny zálohovány archivní logy) pomocí nástroje DataProtector.

Databáze pro HSND je nastavena mezi servery marvel a wildfire jako fail-over cluster. I tato databáze je spuště v archivním módu a data jsou off-line zálohována pomocí nástroje DataProtector.

MS SQL

Pro účely zejména aplikací SharePoint, mini ISPU, SIM serveru, repository Citrixu a repository SIM serveru je použit MS SQL. MS SQL je implementován jako cluster ze dvou fyzických serverů IBM x3950 (srv-n2-sql01 a srv-ch-sql02). Cluster je instalován ve dvou lokalitách Nagano – Chodov. V každé lokalitě je instalován jeden server IBM x3950. Na tomto clusteru je instalováno MS SQL 2008 ve čtyřech instancích. Za normálních podmínek běží dvě instance na jedné a dvě instance na druhé lokalitě.
V každé lokalitě je připojen k síti SAN pomocí 2 portů 4gbps.

Seznam databází (vyjma technologických – master, tempdb, model a msdb pro jednotlivé instance) spuštěných v prostředí MS SQL Server znázorňuje následující tabulka:

Databáze	Recovery Model
igel	FULL
IMACTX	FULL
STATCTX	FULL
vcdp	FULL
vcupmanager	FULL
MNGCTX	FULL
SharePointFarm1_OsobniWeb_Content	FULL

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

Insight_v50_0_105736808	FULL
DISPU	FULL
DISU	FULL
ISPU	FULL
ISU	FULL
SharePointFarm1_OsobniWeb_Content	FULL
SharepointFarm1_sharepoint_80_Content	FULL
WSS_Content	FULL
SharePointFarm1_Config	FULL
SharePoint_AdminContent_8a959652-ca5d-46ea-9e7d-911f754c03c0	FULL
WSS_Search_SRV-N2-SPAS02	SIMPLE
SharepointFarm1_SSP1_Content	FULL
SharepointFarm1_SSP1_DB	SIMPLE
SharepointFarm1_SSP1_Search_DB	SIMPLE
mzesh-test_Content	FULL
SharepointFarm1_zasedacky	FULL
SharepointFarm1_Reprografie	FULL
SharepointFarm1_zapu	FULL
WSS_Content_spsirm	FULL
SharepointFarm1_krizoverizeni_content	FULL

Tabulka 8: Přehled databází v prostředí MS SQL

Data jsou zálohována v pravidelných intervalech (1x denně full backup, v pracovní době jsou každé 4 hodiny zálohovány archivní logy) pomocí nástroje DataProtector.

Ostatní

Aplikace portálu e-AGRI využívá interně jako cache modifikovanou verzi databáze MySQL 5 od společnosti Percona. Databáze je dodávána jako součást e-AGRI řešení a tedy její licence je v rámci tohoto řešení.

ID: APP-007

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/APP/BACKUP	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Zálohování a obnova dat		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Centrální systémy		
Zkrácený popis služby	Správa a provoz zálohovacího řešení.		
Požadované role obsazované Poskytovatelem	• Architekt HW infrastruktury (HW-AR), • Administrátor HW infrastruktury (HW-AD), • Operátor HW infrastruktury (HW-O).		

CENY

Položka	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	137665	28909,65	166574,65
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	65687	13794,27	79481,27

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Provoz infrastruktury zálohování
   a. Zajištění provozu zálohovacích systémů a související péče o technologie
   b. Realizace zálohování připojených systémů,
   c. Zajištění fyzické bezpečnosti médií se zálohami proti poškození a zneužití,
   d. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů, archivace logů, kontrola čitelnosti uložených dat/přesun dat na novější úložná média,
   e. Kontrola logů (na denní bázi),
   f. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdení bázi),
   g. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře IS MZe (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace),
   h. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support,
   i. Provádění pravidelných záloh konfigurací (měsíční zálohy + aktualizace záloh po každé změně).
2. Správa infrastruktury zálohování
   a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců (na měsíční bázi),
   b. Analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
   c. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli,
   d. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně, pokud není potřeba jednat rychleji)
   e. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace včetně deployment nových sond nebo jejich aktualizací
   f. předkládání návrhů na optimalizaci spojených s daným KL
   g. správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin. apod.) ke všem předmětným přístupům (pravidelné aktualizace a forma předání Objednavateli atd.) musí být vedena v souladu s bezpečnostní politikou Objednavatele (Směrnice k bezpečnosti informačních a komunikačních technologií.
3. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace zálohovacích serverů dle schválených požadavků Objednavatele (MZe) a dle specifikace Poskytovatele
   a. Konfigurace kategorie/procesu záloh (krátkodobé – střednědobé – dlouhodobé zálohy)
   b. Konfigurace plánu jednotlivých záloh
   c. Konfigurace zabezpečení prostřednictvím služby INF/APP/IAM dle požadavků Objednavatele na jednotlivé zálohy
4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře IS MZe (společně s dodavateli technologií)
5. Provozní podpora serverů v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťující dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:
   a. ITSM, zajišťujících SD a dohledové služby
   b. součinnost s provozovateli služby INF/HW/STORAGE při rezervaci/skartaci uložné kapacity
   c. součinnost Poskytovateli služeb z oblasti INF/OS při rezervaci zdrojů,
   d. INF/*, zajišťujících provoz aplikací, nebo aplikační infrastruktury,
   e. REG/*, ERP/* zajišťujících provoz systémů a registrů eAgri a ERP (součinnost s provozovatelem v rámci jiné smlouvy).
6. Povinnost zpřístupnit technologii provozovateli bezpečnostního monitoringu. Parametry monitoringu pro danou technologii předá Objednavatel.
7. Zprostředkování podpory (u výrobce/dodavatele) zálohovací infrastruktury (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele).
8. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu každého zařízení,
   b. Postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
   c. Provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
9. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
   a. poskytování informací pro CMDB Objednavatele,
   b. Aktuální plán zálohování,
   c. Aktuální popis disaster recovery,
   d. Aktuální popis typových záloh (doba zálohování, dostupnost).
10. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Objednavatele (2x měsíčně).
11. Pravidelné zpracování reportů (reporting 1x měsíčně) a zpracování analýzy trendů z

reportovaných údajů včetně zpracování doporučení (reporting 1x měsíčně): a. Celkové využití kapacit, aktuální volné kapacity zálohovacích zařízení atd.	
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Parametry SLA	Viz Příloha č.1, Centrální tabulka SLA parametrů
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Neprovedení plánované zálohy produkčního systému. Nedostupnost zálohy (nemožnost obnovení).
Kategorie B	Snížená nebo omezená rychlost zálohování, selhání na testovacím a vývojovém prostředí.
Kategorie C	Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly	
Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost zálohování/obnovy a jeho služeb. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1 zálohovací job
Limit objemu služby	Aktuálně je v provozu přibližně 7tis zálohovacích jobů. Očekávaný rozdíl +/- 1000 jobů.
Omezení	Služba se nevztahuje na provoz HW infrastruktury k zálohování dat.
Další podmínky	Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. V případě obměny zařízení z důvodu náhrady vadného prvku, nebo z důvodu modernizace budou tato nová zařízení považována za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.

	Výpadek celé zálohovací infrastruktury je považováno za jeden incident kategorie A bez ohledu na počet zálohovacích procesů v rámci dané konfigurace. Incident je ukončen v okamžiku, kdy jsou plně dostupné všechny zálohy na daném zařízení.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
Systémová dokumentace na portálu eAgri	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	
Zálohování Zálohování systémů MZe je postaveno na řešení HP Storage Works. Je použita pásková knihovna MSL6060 a dále jsou provozovány virtuální páskové knihovny. K řízení celého zálohovacího procesu je využíván software HP DataProtector. Jsou použity následující licence: - 1 x B6961AA OV DataProtector Cell Manag Win. LTU CD - 4 x B6953AA OV DataProtector one Drive UNIX etc LTU - 7 x B6955BA OV DataProtector On-line ext. UNIX LTU - 1 x B6957BA OV DataProtector 61-250 library LTU - 1 x B6961AA OV DataProtector Cell Manag Win. LTU CD - 6 x B6965BA OV DataProtector On-line ext Win, LTU - 1 x B7033BA OV DataProtector open file 10 server LTU kit - 3 x B6971AA OV DataProtector Disk to Disk Backup 1TB LTU - 4 x B6971AA OV DataProtector Disk to Disk Backup 10 TB LTU. Z portfolia jsou použity tyto extensions: - OnLine modul for Oracle, - OnLine modul for Exchange, - OnLine modul for SQL **Pásková knihovna MSL 6060** Zálohování systémů MZe probíhá na zálohovací knihovnu typu HP MSL 6060 s dvěma expanzními boxy umístěnou v lokalitě HC Chodov. Tato pásková knihovna je osazena pěti LTO4 páskovými mechanikami o nekomprimované kapacitě každé jedné z nich 800GB. Knihovna je licencována pro celkový počet zálohovacích médií. Knihovna je k zálohovacímu systému připojena prostřednictvím SAN Infrastruktury (Fabric_1 i Fabric_2). Počet slotů: 180 5× drive LTO4 3× HP StorageWorks e1200-320 4G Interface Controller	

3× 4Gb SFF-SW Transceiver kit

počet datových LTO pásek v knihovně – 175 ks

počet čisticích pásek v knihovně – 2 ks

Virtuální knihovna

Pro část záloh (Oracle DB, archivní logy Oracle DB a SAP, Exchange, VCB a jiné), je využívána virtuální knihovna umístěná v lokalitě HC Nagano a HC Chodov.

VTL Name: vtl01.mzem.net

Model: HP StorageWorks 6600-series Virtual Library System

Total Capacity: 27944 GB

Allocated: 27000 GB [64%]

Used Capacity: 24298 GB [60%]

Cartridges: 270

VTL Name: vtl02.mzem.net

Model: HP StorageWorks 6600-series Virtual Library System

Total Capacity: 27944 GB

Allocated: 27000 GB [64%]

Used Capacity: 25148 GB [60%]

Cartridges: 270

Zálohování probíhá primárně v časovém okně mimo hlavní provozní dobu tedy od 18:00 do 06:00. Během pracovní doby pak probíhá zálohování především operativních dat – např. archive logů databázových systémů Oracle (každé 4 hodiny).

Zálohy serverů zahrnují 310 pojmenovaných serverů. Navíc jsou prováděny zálohy aktivních prvků, virtualizační platformy, aplikační zálohy a zálohy ostatních zařízení podle definici ostatních KL/*.

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

ID: APP-008

Číslo katalogového listu nepoužito

ID: APP-009

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/APP/EXCH	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Správa provozu služby elektronické pošty		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Interní zaměstnanci MZe		
Zkrácený popis služby	E-mailový systém provozovaný společně s klientskými (uživatelskými) rozhraními.		
Požadované role obsazované Poskytovatelem	• Architekt Exchange infrastruktury (EXCH-AR), • Administrátor Exchange infrastruktury (EXCH-AD), • Operátor Exchange infrastruktury (EXCH-O).		

CENY

Položka	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	130390	27381,9	157771,9
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	58412	12266,52	70678,52

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Správa a Provoz služeb MS Exchange:
   a. provoz a správa prostředí MS Exchange (včetně EDGE a TMG) v níže popsaném rozsahu a architektuře (na denní bázi),
   b. profylaktické činnosti, kontrola konfigurace a kapacity služby Exchange (na měsíční bázi),
   c. kontrola logů (na týdenní bázi),
   d. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi),
   e. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
   f. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – zajištění 2nd level support,
   g. provádění pravidelných záloh (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prostřednictvím služby INF/APP/BACKUP,
2. Údržba systémů:
   a. provádění správy služeb Exchange na denní bázi (veškeré běžné provozní činností vztahující se ke správě mailových služeb, mailových schránek uživatelů a služeb

poskytovaných prostředím),

b. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce v součinnosti se správou OS, (pravidelně 1x měsíčně),
c. údržba služeb Exchange,
d. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku (na kvartální bázi),
e. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli,
f. předkládání návrhů na optimalizaci služby Exchange (na kvartální bázi),
g. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně, pokud není potřeba jednat rychleji),
h. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby Exchange.
i. předkládání návrhů na optimalizaci spojených s daným KL,
j. správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin. apod.) k předmětné službě (pravidelné aktualizace a forma předání Objednavateli atd.) musí být vedena v souladu s bezpečnostní politikou Objednavatele (Směrnice k bezpečnosti informačních a komunikačních technologií.

3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře ICT MZe (společně s dodavateli technologií).
4. Spolupráce při návrzích, změnách a provozu antivirové a antispamové ochrany prostředí MS Exchange dle KL INF/APP/MALWARE.
5. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními provozovateli služeb, zajišťujících dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:
   a. INF/ITSM, zajišťující proaktivní dohled a monitoring prostředí infrastruktury MZe,
   b. INF/OS, zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
   c. INF/NET, zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
   d. INT/APP, zajišťujících infrastrukturní aplikace.
6. Povinnost zpřístupnit technologii provozovateli bezpečnostního monitoringu. Parametry monitoringu pro danou technologii předá Objednavatel.
7. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu služby Exchange,
   b. postupy pro obnovu služby Exchange ze záloh jednotlivých systémů,
   c. provozní deník služby Exchange: datum osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
8. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
   a. Aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby Exchange,
   b. aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací Exchange,
   c. správa konfigurací předmětných služeb Exchange.
9. Poskytování ad-hoc informací o kapacitách a konfiguraci služeb na vyžádání
10. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Objednavatele (pravidelně 2x měsíčně).

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Parametry SLA	Viz Příloha č.1, Centrální tabulka SLA parametrů

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Nedostupnost služby Exchange, zejména: - Uživatelská nedostupnost služby (nedostupnost služeb, Exchange, IMAP,POP3 atd.) - Neopravitelná ztráta obsahu. - Nedochází k odeslání pošty (ve frontě pro odchozí poštu se hromadí neodeslané zprávy), - pošta není doručována uživatelům
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby Exchange, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost služby Exchange. Za jednotlivé uživatele se považuje méně jak 2% uživatelů - Schránka jednotlivého uživatele není dostupná - nedostupnost některého z přístupových protokolů pro jednotlivého uživatele, ztráta obsahu napravitelná obnovou ze zálohy, - citelné snížení výkonu, zpomalení odezvy - výpadek některého z redundantních prvků
Kategorie C	Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly	
Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost zálohování/obnovy a jeho služeb. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1 server
Limit objemu služby	+- 2 servery
Omezení	Viz Popis stavu cílového prostředí níže
Další podmínky	Služba musí být funkční i v rámci virtualizačního prostředí Objednavatele (INF/OS/VIRTUAL). Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.

	Antivirová a antispamová ochrana prostředí MS Exchange je řešena dle KL INF /APP /MALWARE
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
Systémová dokumentace na portálu eAgri	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

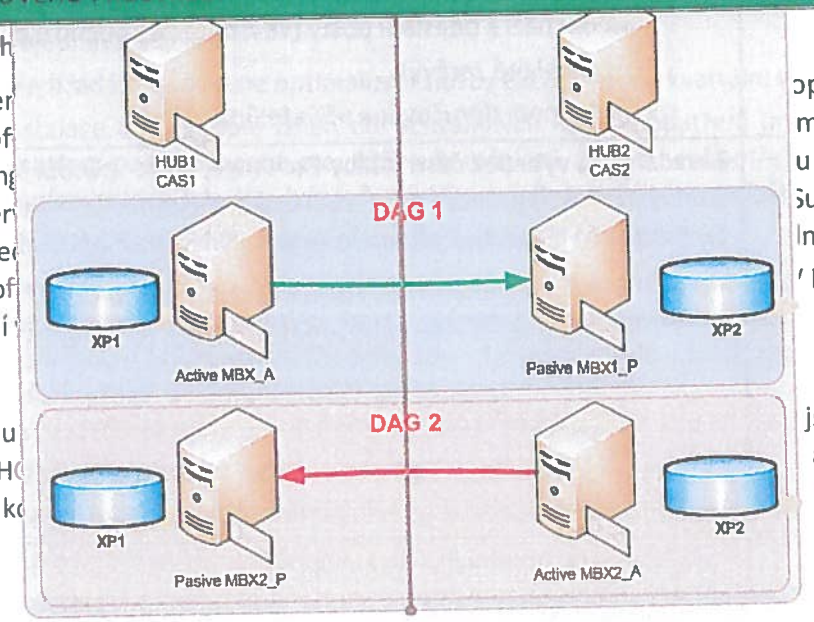
Architektura Exch

Cílové řešení, kter
systémy Microsof
Microsoft Exchang
samostatných ser
instalována na je
instalací Microsof
v rámci prostředí

operačními
mentovaných rolí
u instalována na
Su. Každá role je
lná se o 8
provozovány

TMG servery jsou
provozovány v H
jsou nasazeny v k

jsou po jednom
access



Obrázek 3: Schéma infrastruktury MS Exchange Serveru 2010

Níže uvedená tabulka uvádí přehled serverů včetně jejich určení a lokality ve které budou umístěny.

Popis	Funkce	Lokalita
VLAN TMG – DMZ2		
EDGE_1	Role EDGE – balanced node 1	HC Nagano
EDGE_2	Role EDGE – balanced node 2	HC Chodov
VLAN ISA – DMZ1		
TMG_1	Role TMG – balanced node 1	HC Nagano
TMG_2	Role TMG – balanced node 2	HC Chodov
VLAN Exchange – DMZ2		
CAS_HUB_1	Role CAS + HUB – balanced node 1	HC Nagano
CAS_HUB_2	Role CAS + HUB – balanced node 2	HC Chodov
MBX1_A	DAG 1 - Active MBX node 1	HC Nagano
MBX1_P	DAG 1 - Passive node k MBX1_A	HC Chodov
MBX2_A	DAG 2 - Active MBX node 2	HC Chodov
MBX2_P	DAG 2 - Passive node k MBX2_A	HC Nagano

Tabulka 9: Seznam typů připojení

1.2.24 Hub, Edge, Client Access a TMG

Role hub transport, edge transport a client access jsou instalovány vždy na dvou serverech, jeden v každém HC s tím, že servery mají balancovánou síťovou zátěž, což zároveň zajišťuje i vysokou dostupnost. Microsoft Exchange 2010 Client Access role jsou do Internetu publikovány pomocí balancované dvojice TMG serverů, které jsou instalovány na fyzické servery v DMZ1. V situaci běžného provozu je tedy v každé z lokalit Nagano/Chodov pro každou roli v chodu jeden virtuální stroj. V případě selhání software nebo OS na kterémkoli ze strojů je druhý ze serverů dané role schopen nouzově pokrýt výkonové nároky na danou roli.

1.2.25 Mailbox role

Mailbox role jsou realizovány na dvou DAG, mezi které jsou rozloženy uživatelé v poměru 50 / 50. V tomto řešení se již neřeší, zda uživatel přísluší do příslušné domény (min nebo zapu). V rámci řešení jsou nasazeny dvě DAG, v rámci kterých je řešena vysoká dostupnost mailbox serverů replikací. Každá DAG se skládá z jednoho aktivního serveru v jedné lokalitě a pasivního serveru v druhé lokalitě.

1.2.26 Antivir

Jako antivirové řešení je použit Microsoft Forefront Protection 2010 for Exchange Server. Na servery není nasazen žádný file antivir.

1.2.27 Antispam

Antispam a antivir ochrana je realizována prostřednictvím služeb Centrálního místa služeb státní správy, které je provozováno Ministerstvem vnitra a Českou poštou, následně ještě maily prochází přes EDGE servery. Nastavení mail spamových filtrů bude nastaveno identicky jako v současném řešení, tedy mail s hodnotou SCL rate 7-9 je odstraněn přímo na úrovni CMS, maily s hodnotou SCL rate 5-6 jsou označeny a prochází do mailboxů uživatelů, kde je pouze rozdělen na spam a ostatní validní mail a spam byl uložen v Junk mail folderu. Plošné nastavení Junk mail v MS Outlook (serverová pravidla) bylo provedeno pomocí skriptů.

1.2.28 Backup a dohled

Zálohování celého řešení je realizováno prostřednictvím centrálního backup systému HP DataProtector. Zálohování je realizováno prostřednictvím HP DataProtector On-Line modulu pro Exchange.

1.2.29 Konektivita klientů

V řešení poštovní služby jsou podporovány následující typy připojení.

Připojení	Odkud	Pozn.

MS Outlook	Interně	
Outlook Web Access	Interně i externě	https://mail.mze.cz/
Active Sync	Externě	
MS Outlook (Outlook Anywhere)	Interně i externě	(RPC over https)

Tabulka 10: Seznam typů připojení

Pozn.: Za typ připojení „interně" je považováno připojení ze sítě MZe, tj. připojení PC (zařízení) do interní sítě MZe. Za typ „externě" je považováno připojení z Internetu, tj. připojení PC (nebo zařízení) kdekoliv v internetu a jeho konektivitu přes rozhraní TMG serveru. BlackBerry zařízení podporují jiný způsob připojení, tedy ačkoli jde o připojení z Internetu, není zde využit TMG server.

Pozn.: Pro přístup do pošty je konfigurován i link z portálu MZe, který odkazuje na https://mail.mze.cz.

ID: PM-001

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/PM	TYP KL:	Paušální KL
Název služby	Služba projektového řízení dodávky služeb provozu ICT Infrastruktury		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	INF/*		
Cílová skupina	Projektová kancelář MZe, Poskytovatel		
Zkrácený popis služby	Služba projektového řízení dodávky provozu zajišťuje jednotný výkon péče o svěřenou ICT Infrastrukturu MZe. Prostřednictvím této služby má Objednavatel k dispozici jednotný způsob kontaktu s vedením týmu, který zajišťuje péči o svěřenou dodávku služby provozu ICT Infrastruktury a souvisejících infrastrukturních služeb MZe tak, jak jsou definovány v ostatních KL v rámci smlouvy.		
Požadované role obsazované Poskytovatelem	• Projektový manažer (PM), • Administrator řízení dodávky (AD-ITSM).		

CENY

Položka	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
Jednorázová cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	285536	59962,56	345498,56
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	213558	44847,18	258405,18

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

Služba projektového řízení dodávky služeb provozu ICT infrastruktury poskytuje ve všech fázích životního cyklu řízení projektu nutné kapacity pro zabezpečení řízení služby provozu v rozsahu dané smlouvou a spolupráci s Interní projektovou kanceláří MZe.

Služba projektového řízení pokrývá především následující činnosti:

1. Projektový management dodávky
   - Příprava a řízení služby dodávky služeb provozu ICT infrastruktury dle dispozic MZe, spočívající zejména ve:
     - vedení a koordinace řízení dodávky služeb provozu v rozsahu daném smlouvou.
     - definice a sestavení plánu řízení dodávky,
     - definice omezujících podmínek,
     - smluvní vyjednávání a smluvní dohled nad řízením dodávky,
     - řízení přejímacích řízení a procesů ověřování kvality dodávky,
     - tvorba projektové dokumentace dodávky v rozsahu dané smlouvou v souladu s obecnými zásadami vedení rozsáhlých projektů (např.: Projektový záměr, Studie proveditelnosti, Riziková analýza, Zadávací dokumentace, Smluvní dokumentace,

Metodika kontroly projektu, Metodika řízení projektu, Referátníky, Zprávy o stavu, Monitorovací správy,...),
- monitorování, hodnocení a oponentura výstupu projektu v dotčených oblastech,
- stanovení kontrolních bodů a definice měřitelných metrik pro jednotlivé kontrolní body,
- průběžné vyhodnocování plnění plánu podle vývoje stanovených metrik,
- řízení kvality projektu (dodávky provozu),
- průběžná identifikace, vyhodnocování a řízení rizik projektu (dodávky provozu),
- Pravidelný reporting stavu projektu (dodávky projektu),
- Podpora garantů projektů MZe v oblasti procesů a metodických postupů.

2. Administrace řízení dodávky
- Zajištění procesního řízení dodávky a procesní součinnosti v rámci procesů Incident Management, Problem Management, Change Management, Service Level Management, Configuration Management a Knowledge Management v rámci celého rozsahu dodávky v návaznosti na procesy Objednavatele.
- Organizační zajištění projektových porad (PS, HTP, ŘV) – dle potřeby, včetně svolání, kontroly úkolů, odpovědností, apod.
  - Vedení (moderování) pravidelných jednání jednotlivých Registrů a Portálů v prostorech určených Objednavatelem,
  - Zajištění pozvánek na pravidelná jednání všem zúčastněným stranám,
  - Zajištění včasného oznámení o případných změnách v organizaci schůzí všem stranám (změna času, změna prostor apod.).
- Pořizování a distribuce zápisů z projektových porad (PS, HTP, ŘV) – dle potřeby
  - Vedení zápisu schůzí a distribuci zápisu všem zúčastněným stranám dle komunikační matice.
    - Návrh zápisu k připomínkování do 2 pracovních dnů od jednání všem zúčastněným,
    - Připomínkování 2 pracovní dny od distribuce návrhu, (v případě, že je návrh bez připomínek) bude návrh považován za finální verzi a distribuován 3 pracovní dny od distribuce návrhu řešení,
    - Zajištění dohodnutých příloh od zpracovatelů a redistribuci dohodnutým stranám.
  - zjištění akceptace zápisů účastníky jednání.
- Příprava a kompletace projektových podkladů.
- Vedení projektových knihoven (ukládání projektové dokumentace, kontrola.
- Vedení Komunikační matice: Vedení aktuálního přehledu a kontaktů pracovníků/zástupců všech participujících stran v rámci dodávky služeb provozu ICT Infrastruktury Objednavatele.
  - Správa a aktualizace Komunikační matice v minimálním rozsahu: Jméno a příjmení, organizace, telefonní kontakty, email, funkce v rámci organizace, role v rámci projektu atd.

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

  - Odpovědnost za aktualnost údajů a distribuci aktuální komunikační matice všem zúčastněným stranám.
- Vedení dalších pomocných projektových a provozních evidencí.
- Vykazování činnosti v rámci SLA. Měsíční výkaz prací bude zahrnovat výčet konkrétních dílčích činností s uvedením doby jejich trvání a osoby, která činnost provedla.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)		
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
Parametry SLA	Viz Příloha č.1, Centrální tabulka SLA parametrů	
Upřesnění kategorií incidentů		
	Forma fyzická přítomnost	**Forma zajištění písemných výstupů**
Kategorie A	Nedostupnost fyzické účasti odpovědné osoby Poskytovatele na službě, jež má zásadní význam pro organizaci činností u Objednatele. Odpovědná osoba Poskytovatele je povinna dle stanovených SLA od okamžiku zahájení služby zajistit adekvátní náhradu a zkonzultovat ji se zástupcem Objednatele.	Dodání písemného výstupu od termínu zahájení služby dle hodnoty SLA. Výstup musí být označen nejvyšší naléhavostí.
Kategorie B	Neschopnost zajistit fyzickou účast stanovené osoby Poskytovatele na provádění služby, jež má střední význam pro provoz Objednatele. Odpovědná osoba je povinna dle stanovených SLA od okamžiku zveřejnění jednání zajistit adekvátní náhradu a zkonzultovat ji se zástupcem Objednatele.	Dodání písemného výstupu od termínu zahájení služby dle hodnoty SLA. Výstup musí být označen střední naléhavostí.
Kategorie C	Neschopnost zajistit službu, jež nemá vážný dopad na běžný provoz Objednatele. Odpovědná osoba Poskytovatele je povinna dle stanovených SLA zajistit adekvátní náhradu a zkonzultovat ji se zástupcem Objednatele.	Dodání písemného výstupu od termínu zahájení služby dle hodnoty SLA. Výstup musí být označen nízkou naléhavostí.
Způsob kontroly		
Formou plnění těchto služeb je jednak: a. zajištění **fyzické přítomnosti** osob Poskytovatele na příslušných jednání orgánů jednotlivých projektů, popřípadě ad-hoc jednání určených k naplnění úkolů těchto projektů, b. zajištění **písemných výstupů** v podobě např. zápisů z jednání nebo oponentních stanovisek		

popřípadě návrhů řešení, které Poskytovatel zpracovává ve své režii bez nezbytné fyzické přítomnosti u Objednatele.

Obě tyto formy služby jsou měřitelné.

U formy služby „fyzické přítomnosti" je rozhodující, aby Poskytovatel zajistil fyzickou přítomnost na příslušných jednáních, které budou předem avizované, popřípadě aby se dostavil ke konzultacím na základě dohodnutého způsobu se Objednatelem. Dle závažnosti jednání lze nepřítomnost Poskytovatele hodnotit výpadkem typu A, B nebo C.

U formy služby „zajištění písemných výstupů" je rozhodující plnění termínů pro dodání výstupu. U každého požadovaného výstupu je nutné definovat příslušným orgánem k řízení příslušné služby termín dodání výstupu a ohodnotit jeho závažnost z hlediska kategorií A, B nebo C. U pravidelných výstupů (typu Agenda pro jednání, zápis z jednání příslušného orgánu) bude stanoven na prvním jednání příslušného orgánu termín překládání těchto dokumentů ze strany Poskytovatele.

Za účelem měření dostupnosti a vyhodnocování SLA je nezbytné, aby na jednání odpovědného orgánu pro řízení tohoto projektu (Řídicí výbor, popřípadě Hlavní tým projektu) byly jmenovány odpovědné osoby na straně Objednatele a Poskytovatele pro jednotlivé služby.

Způsob měření SLA obou forem služby ve vztahu k požadavkům na parametry služby je uveden v následující tabulce.

PODMÍNKY DOSTUPNOSTI SLUŽEB	
Dostupnost	Nedostupný pracovník Poskytovatele odpovědný za dodávku příslušné služby v rozsahu delším než 1 h od zahájení činnosti na službě. Nedostupnost se počítá od okamžiku, kdy Objednavatel nahlásil na HelpDesk nedostupnost pracovníka a byl prověřen způsob kontaktování.
Neprovedení služby v dohodnutém termínu	Kritérium bude posuzované tak, že pokud Poskytovatel nebude moci vykonávat službu, je povinen 48 hodin před zahájením činnosti písemně oznámit na helpdesk a odpovědné osobě na straně Objednatele, že službu neprovede v dohodnutém termínu a sdělí nejbližší náhradní termín provedení služby.
Neprovedení služby stanovenou osobou -	Nedostupná stanovená osoba Poskytovatele k zajištění služby. Poskytovatel je povinen zajistit náhradu stanovené osoby a je povinen oznámit tuto skutečnost 24 hod před zahájením služby odpovědné osobě Objednatele.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
Systémová dokumentace na portálu eAgri	

AD HOC Katalogové listy

ID: NET-005

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/NET/DNS-REG	TYP KL:	AD-HOC SLUŽBY
Název služby	Služby nákupu a prodloužení registrace externích doménových jmen a kryptografických certifikátů		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Externí služby registrátora doménových jmen		
Zkrácený popis služby	Služba nákupu (registrace) a prodloužení: • nových externích doménových jmen a realizace prodloužení stávajících expirujících záznamů doménových jmen ve vlastnictví MZe. • nových kryptografických certifikátů a realizace.		
Požadované role obsazované Poskytovatelem	**Název role**	**ID role**	
	Architekt	I-AD	
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
1. Nákup/registrace externích doménových záznamů (doménových jmen) pro účely MZe, 2. Prodloužení expirujících externích doménových záznamů (doménových jmen), 3. Všechny nově registrované domény a prodlužované domény musí být v režimu kompatibilním s DNSSEC a IPv6. 4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení" souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře IS MZe. 5. Předkládání cenových nabídek a kalkulace cen ve variantních návrzích. 6. Správa a aktualizace dokumentace v rozsahu: c. Aktualizace seznamu externích doménových jmen ve vlastnictví MZe, d. Aktualizace termínů expirací doménových jmen.			

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 rok
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Nedodání objednané služby v požadované specifikaci v dohodnutém termínu za nabízenou cenu.
Kategorie B	N/A
Kategorie C	N/A
Způsob kontroly	

Kontrola plnění dodávky dle termínu zadání	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	Veškeré činnosti spojené s tímto katalogovým listem jsou realizovány na základě Objednavatelem schváleného požadavku na změnu.
Další podmínky	Pro jednotlivé objednávky Objednavatel požaduje nabídnout cenu s rozlišením na 1, 2 a 3 roky. Pro každou objednávku Objednavatel požaduje uvést garantovaný termín realizace registrace nového doménového jména respektive garantovaný termín splnění prodloužení stávající registrace doménových jmen. Překročení této doby je považováno na incident kategorie A.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
N/A	

Cena a požadované parametry prodloužení a nákupu domény

Název domény	Doména 1. řádu	Požadovaná doba registrace	termín dodání/ prodloužení	Nová registrace / prodloužení

Parametry budou vyplňovány při objednávce na základě požadavku na změnu.

Nákup nové domény

		CZ	COM; NET	EU
Poskytovatelem garantovaná cena registrace nové domény (bez DPH)		1565	1515	1465
Poskytovatelem garantovaná cena prodloužení registrace domény (bez DPH)	1 rok	1565	1515	1465
	2 roky	2005	1905	1805
	3 roky	2445	2295	2145

Ceny budou garantovány po celou dobu trvání projektu.

Nákup a prodloužení certifikátu

Za mezinárodně důvěryhodné se považují certifikáty od důvěryhodných certifikačních autorit automaticky zahrnutých výrobci běžných operačních systémů (Microsoft,Linux, Apple), při jejichž použití je uživateli indikován plně zabezpečený šifrovaný komunikační kanál.

Komerční certifikáty:

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

V současnosti jsou v prostředí MZe využívány zejména certifikáty od CA THAWTE, v různých verzích SSL certifikátů i Certifikátu pro podpis kódu Code signing certifikát, zejména jsou nakoupeny následující komerční certifikáty:

- Systémový 1 doménový (ověření domény): Thawte SSL 123,
- Systémový 1 doménový (ověření domény a organizace): Thawte SSL Web server
- Code Signing Certificates

Kvalifikované certifikáty jsou v současnosti zajišťovány CA České pošty.

Ceny certifikátů budou garantovány po celou dobu trvání projektu.

Ceny nákupu a obnovy certifikátů

Nákup a obnova certifikátu:		Kvalifikované certifikáty dle zákona 227/2000 Sb.				Mezinárodně důvěryhodný komerční Systémový SSL certifikát:			Mezinárodně důvěryhodný komerční Code Signing certifikát:
		Kvalifikovaný certifikát	Kvalifikovaný systémový certifikát	Systémový: • 1 doménový • Ověření domény	Systémový: • 1 doménový • Ověření domény a organizace	Systémový: • 1 doménový • Rozšířené ověření domény a organizace	Systémový: • Wildcart (hvězdičkový) • Rozšířené ověření domény a organizace	Mezinárodně důvěryhodný komerční Code Signing certifikát: • Microsoft Authenticode Code Signing • Microsoft Office / Mierosoft VBA Code Signing • Java Code Signing • Adobe AIR Code Signing	
Poskytovatelem garantovaná cena registrace a obnovení certifikátu (v Kč bez DPH)	1 rok	3225	3225	11250	11250	11250	15750	30000	30000
	2 roky	3225	3225	11250	11250	11250	15750	30000	30000

ID: HR-001

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/HR/EXT	TYP KL:	AD-HOC SLUŽBY
Název služby	Služba nákupu ad-hoc kapacit Poskytovatele na základě objednávky Objednavatele		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	N/A		
Cílová skupina	Projektové / pracovní týmy Objednavatele a Poskytovatele		
Zkrácený popis služby	Služba nákupu / rozšíření pracovní kapacity lidských zdrojů v oblastech IT (zejména řešení portálová a aplikační řešení portálů a registrů MZe, systémová integrace, projektové / procesní řízení apod. v rámci rozsahu smlouvy)		
Požadované role poskytované Poskytovatelem dle KL	**Název role**	**ID role**	**Cena za MD**
	Viz tabulka (příloha)		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			

1. Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb provozu:
   a. V rozsahu uvedeném v KL.
   b. Operátorská podpora při instalacích, výměnách a opravách síťových prvků, PC, tiskáren apod. v lokalitách Objednavatele (zejména se jedná o lokality ORBS), v rozsahu 2 až 3 MD měsíčně.
2. Poskytování součinnost v rámci procesů IT podpory – incident, problem, change, release, capacity.
3. Kompetence, znalosti a kvalifikace osob pokrývají rozsah potřebný k realizaci služeb podle ostatních KL v rámci této zakázky v úrovních.
   a. **Architekt:** Schopen řešit architekturu dané oblasti v kontextu komplexní architektury ICT a infrastrukturních systémů. Znalosti a dovednosti dostatečné pro vzájemnou integraci systémů, posuzování přímých i nepřímých dopadů řešených otázek. Má schopnosti analytického myšlení a dokáže syntetizovat řešení.
   b. **Administrátor:** Ovládá jednotlivé technologie dané KL v plném rozsahu zajišťování provozu, správy a odstraňování chyb. V rámci „své" technologie dokáže řešit veškeré incidenty a problémy, ať již samostatně, nebo s podporou ze strany výrobce.
   c. **Operátor:** Ovládá spravované technologie do úrovně potřebné pro rutinní provozování a realizaci typizovaných změn. V rámci kategorizace incidentu zvládá podporu L1. V případě potřeby iniciace podpory vyšší úrovně předává adekvátní informace o stavu incidentu.
   d. **Administrátor řízení dodávky:** Osoba/osoby schopné řídit provozní procesy a tým v případě realizace provozních požadavku (v rámci procesů zajiťovat následující role: Incident, Delivery, Change, Release, Service Managemen, Configuration Management, správa CI, Správa projektové knihovny, výměna technologie apod.),

Příl. 1

jehož složitost přesahuje možnosti intuitivní spolupráce přiděleného týmu.

e. **Projektový manažer:** plní roli koordinátora mezi jednotlivými týmy, které spolupracují v rámci jednoho projektu. Jeho prostřednictvím je možno provádět eskalaci případných problémů. Zodpovídá za dodržování termínů a plnění dle dohodnutého plánu projektu.

f.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 rok
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Nedodání objednané lidské kapacity v požadované kvalifikaci v dohodnutém termínu za nabízenou cenu.
Kategorie B	Nedostatečná kvalita poskytnuté práce
Kategorie C	N/A
Způsob kontroly	

Formou plnění těchto služeb je zejména:

c. zajištění **fyzické přítomnosti** osob Poskytovatele na příslušných jednání orgánů jednotlivých projektů, popřípadě ad-hoc jednání určených k naplnění úkolů těchto projektů,

d. zajištění **písemných výstupů** v podobě např. zápisů z jednání nebo oponentních stanovisek popřípadě návrhů řešení, které Poskytovatel zpracovává ve své režii bez nezbytné fyzické přítomnosti u Objednatele.

Obě tyto formy služby jsou měřitelné.

U formy služby „fyzické přítomnosti" je rozhodující, aby Poskytovatel zajistil fyzickou přítomnost na příslušných jednáních, které budou předem avizované, popřípadě aby se dostavil ke konzultacím na základě dohodnutého způsobu se Objednatelem. Dle závažnosti jednání lze nepřítomnost Poskytovatele hodnotit výpadkem typu A, B nebo C.

U formy služby „zajištění písemných výstupů" je rozhodující plnění termínů pro dodání výstupu. U každého požadovaného výstupu je nutné definovat příslušným orgánem k řízení příslušné služby termín dodání výstupu a ohodnotit jeho závažnost z hlediska kategorií A, B nebo C. U pravidelných výstupů (typu Agenda pro jednání, zápis z jednání příslušného orgánu) bude stanoven na prvním jednání příslušného orgánu termín překládání těchto dokumentů ze strany Poskytovatele.

Za účelem měření dostupnosti a vyhodnocování SLA je nezbytné, aby na jednání odpovědného orgánu pro řízení tohoto projektu (Řídicí výbor, popřípadě Hlavní tým projektu) byly jmenovány odpovědné osoby na straně Objednatele a Poskytovatele pro jednotlivé služby.

Způsob měření SLA obou forem služby ve vztahu k požadavkům na parametry služby je uveden v následující tabulce.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	N/A
Limit objemu služby	N/A

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

Omezení	N/A
Další podmínky	N/A

Souhrn AD HOC Rolí			
Název role	ID role	Orientační Předpokládané počty MD k čerpání za dobu účinnosti smlouvy	Fixní cena za MD (v Kč bez DPH)
Architekt	I-AR	43	4871
Administrátor	I-AD	108	3751
Operátor	I-O	65	3751
Architekt	HW-AR	43	4871
Administrátor	HW-AD	108	3751
Operátor	HW-O	65	3751
Architekt	OS-AR	43	4871
Administrátor	OS-AD	108	3751
Operátor	OS-O	65	3751
Architekt	AS-AR	43	4871
Administrátor	AS-AD	108	3751
Operátor	AS-O	65	3751
Administrator SAP	ERP-AD	108	4871
Operátor SAP	ERP-O	108	4871
Architekt	IAM-AR	43	4871
Administrator	IAM-AD	108	3751
Operátor	IAM-O	86	3751
Architekt	DB-AR	43	6250
Administrátor	DB-AD	108	4871
Operátor	DB-O	108	4871
Administrátor	SHP-AD	65	3751
Operátor	SHP-O	108	3751
Architekt	EXCH-AR	43	4871
Administrátor	EXCH-AD	86	3751
Operátor	EXCH-O	65	3751
Projektový manažer	PM	108	6250

Administrator řízení dodávky	AD-ITSM	108

6250

E. CENTRÁLNÍ TABULKA SLA PARAMETRŮ

ID KI	Název KI	Dostupnost	Zaručená provozní doba	Max doba servisní odezvy	Maximální doba odstranění incidentu			Maximální počet incidentů		
					Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
		%/měs	hod-hod	hod	hod	hod	hod	n / měs	n / měs	n / měs
NET 002	INF/NET/HC	99,5	0-24 denně	0,5	4	24	120	1	5	10
NET 003	INF/NET/DNS-EXT	-	-	1	2	8	-	1	2	-
NET 004	INF/NET/NTP	99	0-24 denně	0,5	8	-	-	1	-	-
HW 001	INF/HW/SRV	99,5	0-24 denně	0,5	4	24	120	1	5	10
HW 002	INF/HW/STORAGE	99,5	0-24 denně	0,5	4	24	120	1	5	10
OS 001	INF/OS/SYSTEM	99,5	0-24 denně	0,5	4	24	120	1	5	10
OS 002	INF/OS/VIRTUAL	99,5	0-24 denně	0,5	4	24	120	1	5	10
OS 003	INF/OS/ R-DESKTOP	95	7-17 v pracovních dnech	1	3	16	240	1	5	10
APP 001	INF/APP/AS	99,5	0-24 denně	0,5	4	24	120	1	5	10
	INF/APP/AS (testovací)	98	0-24 denně	1	8	24	120	1	5	10
	INF/APP/SHP	98	6-22 v pracovních dnech	0,5	8	72	240	1	5	10
APP 002	INF/APP/MALWARE	98	0-24 denně	0,5	8	24	120	1	5	10
APP 003	INF/APP/SAP-PRN	97,5	8-18 v pracovních dnech	0,5	8	72	240	1	5	10
APP 004	INF/APP/MS-AD	99	0-24 denně	0,5	4	72	120	1	5	10
APP 005	INF/APP/IAM	99,5	0-24 denně	0,5	4	72	120	1	5	10
	INF/APP/IAM (testovací)	98	0-24 denně	1	4	24	120	1	5	10
APP 006	INF/APP/DB	99,5	0-24 denně	0,5	4	24	120	1	5	10
	INF/APP/DB (testovací)	98	0-24 denně	1	4	24	120	1	5	10
APP 007	INF/APP/BACKUP	99,5	0-24 denně	0,5	4	24	120	1	5	10
APP 009	INF/APP/EXCH	99	0-24 denně	0,25	2	24	120	1	5	10
PM 001	REG/PM	-	8-18 v pracovních dnech	-	24	72	-	1	1	-
HR 001	INF/HR/EXT	-	8-18 v pracovních dnech	-	24	72	-	1	1	-

Poznámka: Za pracovní dny jsou považovány všechny kalendářní dny mimo soboty, neděle a dny, které jsou definovány zákonem 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění ve znění pozdějších předpis.

F. CENTRÁLNÍ TABULKA KAPACIT

	I-AR	I-AD	I-O	HW-AR	HW-AD	HW-O	OS-AR	OS-AD	OS-O	AS-AR	AS-AD	AS-O	ERP-AD	ERP-O	IAM-AR	IAM-AD	IAM-O	DB-AR	DB-AD	DB-O	SHP-AD	SHP-O	EXCH-AR	EXCH-AD	EXCH-O	PM	AD-ITSM
NET-002 INF/NET/HC	10%	50%	90%																								
NET-003 INF/NET/DNS-EXT		2%																									
NET-004 INF/NET/NTP		1%	2%																								
HW-001 INF/HW/SRV				10%	20%	50%																	10%	25%	45%		
HW-002 INF/HW/STORAGE				10%	20%	50%																				100%	100%
OS-001 INF/OS/SYSTEM							30%	60%	100%																		
OS-002 INF/OS/VIRTUAL							10%	30%	50%																		
OS-003 INF/OS/ R-DESKTOP							10%	30%	50%													10%	20%				
APP-001 INF/APP/AS										20%	60%	80%															
APP-002 INF/APP/MALWARE										1%	20%	30%															
APP-003 INF/APP/SAP-PRN														10%	10%												
APP-004 INF/APP/MS-AD							10%	25%	45%					10%		10%											
APP-005 INF/APP/IAM																10%	30%	80%									
APP-006 INF/APP/DB																	80%	20%									
APP-007 INF/APP/BACKUP				5%	50%	80%																					
APP-009 INF/APP/EXCH																											
PM - 001 REG/PM																											

Role	Zkratka
Architekt síťové infrastruktury	I-AR
Administrátor síťové infrastruktury	I-AD
Operátor síťové infrastruktury	I-O
Architekt HW infrastruktury	HW-AR
Administrátor HW infrastruktury	HW-AD
Operátor HW infrastruktury	HW-O
Architekt	OS-AR
Administrátor operačních systémů	OS-AD
Operátor operačních systémů	OS-O
Architekt aplikační architektury / systémů	AS-AR
Administrátor aplikačních systémů	AS-AD
Operátor aplikačních systémů	AS-O
Administrátor SAP	ERP-AD
Operátor SAP	ERP-O
Architekt Identity a Access infrastruktury	IAM-AR
Administrátor Identity a Access infrastruktury	IAM-AD
Operátor Identity a Access infrastruktury	IAM-O
Architekt DB architektury	DB-AR
Administrátor DB architektury	DB-AD
Operátor DB architektury	DB-O
Architekt MS Sharepoint a MS IIS	SHP-AR
Administrátor MS Sharepoint a MS IIS	SHP-AD
Operátor MS Sharepoint a MS IIS	SHP-O
Architekt Exchange infrastruktury	EXCH-AR
Administrátor Exchange infrastruktury	EXCH-AD
Operátor Exchange infrastruktury	EXCH-O
Projektový manažer	PM
Administrátor řízení dodávky	AD-ITSM

Příloha č. 2

Obecné požadavky na poskytování služeb

Poskytovatel poskytuje Služby podle KL (katalogových listů) popisujících požadavky na péči o jednotlivé systémy.

Objednatel zadává zakázku na provozování systémů jako celek. Systémy popsané v jednotlivých katalogových listech jsou na sobě v mnoha případech vzájemně závislé. Poskytovatel bude tuto skutečnost respektovat, a nebude vytvářet oddělené prostředí podpory pro každý individuální KL.

Cílem je dosažení správy IT prostředí jako celku.

Ustanovení tohoto dokumentu jsou planá pro všechny Katalogové listy (KL) popisující předmět IT podpory a požadavky na něj.

Velká část provozu a rozvoje IT infrastruktury MZe je svěřena specializovaným dodavatelům formou smluv o poskytování služeb.

Služby jsou poskytovány v několika vrstvách:

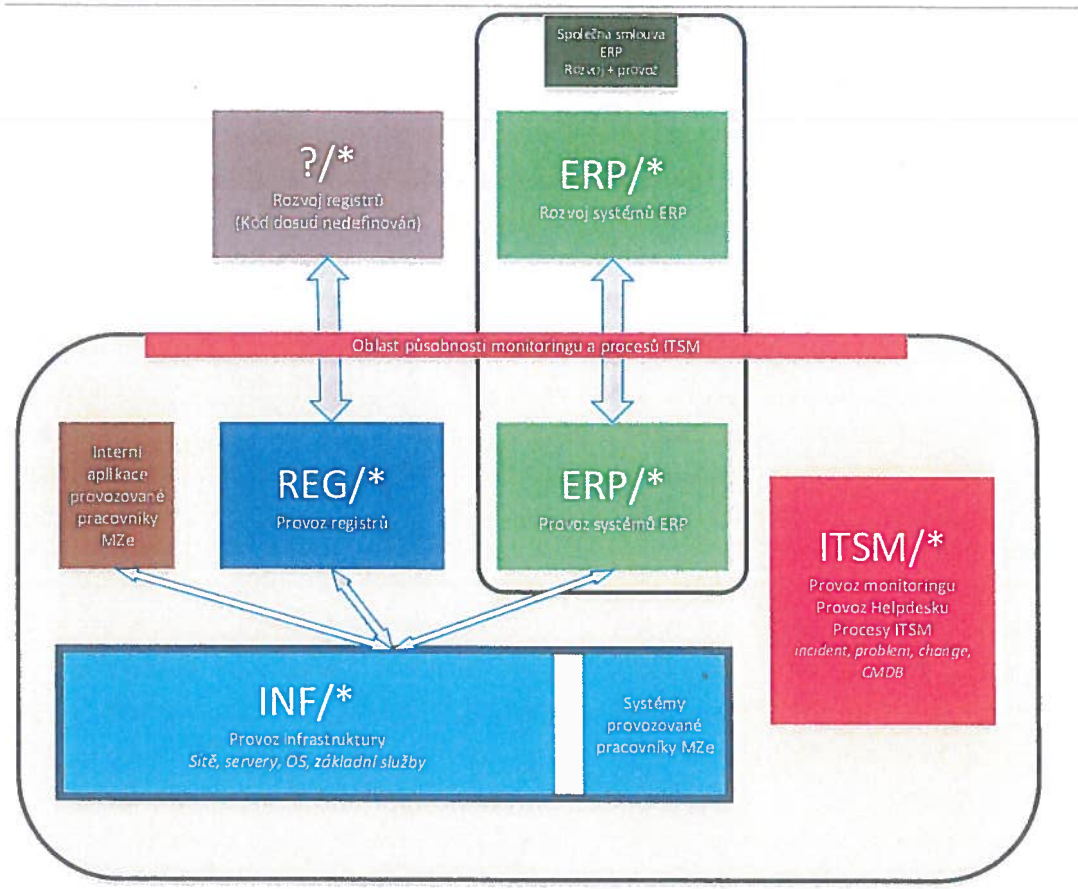
1. Provoz infrastruktury
2. Provoz specializovaného SW
3. Služby rozvoje specializovaného SW (vývojové práce)

Dodavatelé si vzájemně poskytují součinnost v oblastech, kde jejich odpovědnosti na sebe navazují.

Dohled a řízení procesů péče o IT prostředí jsou svěřeny nezávislému Provozovateli Monitoringu. Tyto služby jsou poskytovány pro všechny oblasti provozu infrastruktury a aplikací.

- Monitoring stavu aplikací a technologií
- Sledování provozní doby a plnění SLA
- Vedení společné báze záznamů v jednotném systému HelpDesk
    - Řízení procesů ITSM: incident, problem, change
    - Vedení centrální konfigurační databáze
- Provozovatel HelpDesku plní funkci koordinátora prací v případě, kdy je potřebná součinnost více dodavatelů.

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017



Objednatel požaduje od Poskytovatele, aby s provozovaným IT prostředím zacházel jako s celkem při respektování následujících požadavků:

- Pokud práce na systému podle jednoho KL vyžaduje součinnost na straně správy systému podle jiného KL, tým provozovatele si tuto vzájemnou součinnost automaticky poskytne.
- Incidenty, problémy, změny, řízení kapacit a optimalizace se řeší vždy s uvažováním vazeb mezi systémy.

Mimo služby definované v KL podle této smlouvy, zahrnují procesy správy, podpory a rozvoje IT Objednatele další procesy, práce a služby poskytované jak interními pracovníky Objednatele, tak jinými poskytovateli služeb provozu či rozvoje Dalších systémů poskytovaných Objednateli dle ustanovení jiných smluv.

Poskytovatel bude v případě potřeby řešení úkolů s přesahem mimo definici podle KL poskytovat součinnost a to především v oblastech:

- Koordinace procesů správy a řízení ICT prostředí (ITSM, ITIL apod.)
- Poskytnutí informace nebo dokumentace
- Umožnění přístupu k technologii
- Možnost instalace doplňkového nástroje (monitorovací agent, sonda apod.)

Poskytovatel může odmítnout poskytnutí součinnosti v případě, kdy by došlo k:

- Kompromitaci informační bezpečnosti
- Porušení závazných předpisů
- Narušení primární funkce dotčeného systému
- Jinému ohrožení provozu systémů a služeb podle KL

V případě pochybností, nebo sporu určuje oprávněnost požadavku na součinnost ředitel odboru ICT Objednatele.

Součástí Služeb poskytovaných dle každého z KL je také poskytování činností, jež svým předmětem spadají pod Služby poskytované na základě tohoto KL a jejichž poskytování je současně nezbytné pro naplnění účelu takto poskytovaných Služeb, a to i v případech, pokud tyto činnosti nejsou v KL konkrétně vyjmenovány.

Součástí Služeb poskytovaných dle každého z KL je dále poskytování Služeb dle KL s přihlédnutím k vnějším změnám technologií. Za tímto účelem Poskytovatel garantuje Objednateli plnou funkčnost Služby dle příslušného KL a možnost jejího řádného užívání ze strany jejích uživatelů, Objednatele nebo jiných osob, s jejichž užíváním této Služby tato Smlouva počítá, i v případech, kdy dojde ze strany třetí osoby ke změně např.:

- verzí operačních systémů nebo aplikací nutných pro řádné užívání a přístup k této Službě,
- vydání nové verze technologických standardů, dle nichž je tato Služba poskytována, nebo
- aktualizaci nebo ekvivalentnímu nahrazení (např. z důvodu modernizace) jiných prvků nezbytných pro řádné užívání této Služby výše uvedenými osobami,
- a to po dobu účinnosti Smlouvy.

Objednatel provozuje nástroje pro podporu provozu a řízení IT prostředí. Poskytovatel má k těmto nástrojům přístup a je povinen je používat ve smyslu jejich účelu. Jedná se o systémy

- Provozní dohledové systémy
- Bezpečnostní dohledové systémy
- Systém řízení IT služeb – HelpDesk, ServiceDesk
- Centrální konfigurační databáze (CMDB)

Detaily o těchto nástrojích jsou uvedeny v příslušné systémové dokumentaci.

Objednatel předpokládá, že s ohledem na charakter provozování IT prostředí jako celku budou jednotliví pracovníci Poskytovatele pracovat na více systémech podle KL, tj.: je přípustné, aby jeden pracovník měl přidělené úkoly na systémech podle více KL.

Týká se zejména:

- Provozování dohledů a řešení podpory L1
- Zálohování
- Dalších případů, kdy to charakter úkolu umožňuje nebo vyžaduje

Poznámka: Tento požadavek neznamená, že každý pracovník musí být expertem na všechny provozované systémy. Dělba práce a rozdělení znalostí a kvalifikace pracovníků podle typu spravovaného systému zůstávají v platnosti. Cílem je optimalizace rozdělení pracovních úkolů mezi členy týmu.

Katalogové listy definují řadu činností, které je nutno vykonávat opakovaně, s definovanou periodou. Termín vykonání si může Poskytovatel určit podle provozních potřeb, avšak tak, aby časový odstup mezi činnostmi nepřekročil uvedenou periodu.

Rozuměj: je-li činnost v KL definována jako „**na měsíční bázi**", musí být vykonána minimálně jednou měsíčně. Obdobně „**týdenní báze**" znamená úkon minimálně jednou za týden.

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

Report o výkonu těchto opakovaných činností je součástí standardního Výkazu plnění dle odst. 6.7 Smlouvy.

Objednatel je orgánem státní správy, a proto je vázán celou řadou předpisů, nařízení a zákonů. Poskytovatel služeb musí proto respektovat organizační omezení, která z tohoto faktu plynou:

11.1 Schvalování finančních prostředků

Nakládání s finančními prostředky podléhá složitým procesům a interním schvalovacím řízením. V případě, kdy plnění úkolů podle zadání KL bude vyžadovat nákup ze strany Objednatele, bude takový požadavek Poskytovatel předkládat v dostatečném předstihu:

Malý objem

Jedná se o vynaložení finančních prostředků v objemu do 50.000Kč.

Nákupy drobného charakteru jako např.

- Obnova domény v Internetu
- Obnova, nebo pořízení certifikátu od externího dodavatele
- Pořízení drobného majetku a spotřebního materiálu
- Apod.

O potřebě drobného nákupu Poskytovatel informuje minimálně 1 měsíc předem

Střední objem finančních prostředků

Jedná se o vynaložení finančních prostředků v objemu nad 50.000 Kč do 2.000.000 Kč.

Finanční vydání středního rozsahu jsou např.:

- Obnova podpory systému u výrobce
- Nahrazení systému v rámci optimalizace

O potřebě drobného nákupu Poskytovatel informuje minimálně 4 měsíce předem

Velký objem

Jedná se vynaložení finančních prostředků nad 2.000.000Kč.

V případě, kdy bude provozování systémů, nebo potřeby optimalizace či obnovy technologií vyžadovat velké objemy financování, bude Poskytovatel o situaci informovat Objednatele v rámci nejbližší schůze řídícího výboru.

11.2 Systémy pořízené s dotační podporou

Některé ze systémů objednatele byly pořízeny s využitím dotačních programů, kde je vyžadováno, aby systém byl v provozu minimálně do nějakého data.

Pokud je v dokumentaci systému, CMDB, nebo v majetkové evidenci Objednatele vedeno také omezení minimální doby provozování, bude Poskytovatel tento fakt respektovat a bude jej uvažovat v rámci procesů optimalizace a plánování kapacit.

Poskytovatel dodržuje dokumentaci systémů a služeb podle definice v jednotlivých KL.

12.1 Písemná dokumentace

Po provedení změny na systémech publikuje Poskytovatel novou verzi dokumentace automaticky bez výzvy Objednatele nejpozději 14 dní od ukončení prací.

Dokumentace je revidována a publikována v nové verzi po uplynutí maximálně 6 měsíců od poslední revize, není-li Poskytovatel povinen vydat novou verzi dříve z důvodu změny, nebo individuální definice v KL.

Dokumenty dokumentace mají v úvodní sekci seznam změn, ve kterém jsou stručně shrnuty změny provedené od předchozího vydání dokumentace.

Toto ustanovení o vydávání dokumentace platí i v případě, kdy na systémech a/nebo službách nedošlo k žádným změnám. V takovém případě bude v seznamu změn uvedeno, že nedošlo k žádným změnám.

12.2 Datový popis infrastruktury - CMDB

Objednatel provozuje konfigurační databázi (CMDB) obsahující data o IT infrastruktuře v rámci systémů podpory provozu.

Poskytovatel poskytuje data o infrastruktuře:

- HW a SW inventura
- Adresní plán – IP adresace serverů, služeb, aplikací
- Vazby typu „na kterém serveru běží která aplikace"
- Informace o přidělení a využití SW licencí
- Ostatní relevantní informace potřebné pro vedení konfigurační databáze

Toto vše v rozsahu systémů, které spadají pod KL této smlouvy

Formát, rozsah a způsob předávání dat (databází) dohodnou zástupci Poskytovatele s Objednatelem nebo oprávněnou osobou, kterou určí Objednatel.

Data budou poskytována minimálně jednou měsíčně.

13 Provozní deník

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést Provozní deník. Provozní deník bude veden k technologiím podle jednotlivých KL.

13.1 Zaznamenávané skutečnosti

Provozovatel je povinen do Provozního deníku zaznamenat minimálně následující skutečnosti:

- Záznam o provedení úkonů předepsaných v KL včetně identifikace příslušného KL;
- Výskyt havarijních stavů;
- Výskyt anomálií a nestandardních stavů systémů, které mají dopad na plnění SLA;
- Zprovoznění nového nebo dočasně odstaveného systému a odstavení systému
- Spuštění, vypnutí a restart systému.

13.2 Obsah záznamu

Každý záznam bude obsahovat minimálně následující informace:

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

- Datum a čas pořízení záznamu;
- Identifikace osoby pořizující záznam;
- V případě událostí trvajících více než 1 hodinu také čas začátku a konce události;
- Popis události.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Provozní deník není systémovou dokumentací.

Při realizaci změny se do Provozního deníku zapisuje, že byla provedena změna a její stručný popis. Popis změny, resp. nově vzniklý stav a konfigurace systému jsou detailně popisovány v systémové dokumentaci. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že změnou se myslí jakákoliv změna ve smyslu „*Change management*" podle ITIL.

Způsob vedení Provozního deníku není předepsán: Poskytovatel je oprávněn vést Provozní deník v libovolné elektronické či v listinné podobě, avšak tak, aby měl Objednatel možnost do něj kdykoliv nahlížet a získávat opisy.

Objednatel připouští vedení jednotného Provozního deníku pro všechny KL. V takovém případě každý záznam obsahuje také identifikaci KL, k němuž se vztahuje.

14 Výkazy práce

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést záznamy o provedených pracích, včetně těch, které byly provedeny v souvislosti se Smlouvu a nejsou předmětem záznamu v Provozním deníku. Například: účast na jednání, zpracování dokumentu na vyžádání, úprava dokumentace apod.

Výkaz práce je předáván Objednateli v rámci reportingu Vyhodnocovacího období.

14.1 Obsah záznamu

Každý záznam výkazu práce specifikuje Poskytovatelem vykazované činnosti a bude obsahovat minimálně následující informace:

- Datum a čas provedení činností;
- Identifikaci osoby, která činnosti vykonala;
- Časový rozsah činností v hodinách;
- Stručná charakteristika provedených činností.

Způsob vedení Výkazu práce není předepsán. Poskytovatel je oprávněn vést Výkaz práce v libovolné elektronické či v listinné podobě, avšak tak, aby měl Objednatel možnost do něj kdykoliv nahlížet a získávat opisy.

Výkaz práce je společný pro všechny KL v rámci Smlouvy.

15 Dostupnost testovacího prostředí

Celková dostupnost testovacího prostředí může být ovlivněna řadou plánovaných činností. Z těchto důvodů do dostupnosti nebudou započítávány incidenty typu A ,B a C způsobené dohodnutými testovacími činnostmi, zejména:

- Rozvojové činnosti (např. selhání testovacího prostředí v důsledku testovaných nových funkcionalit),
- patchovací činnosti (např. selhání testovacího prostředí v důsledku testovaných nových pathů, nebo oprav),

- další obdobné činností.

Do dostupnosti nebudou též započítávány plánované činnosti, které budou mít za následek nedostupnost či omezení testovacího prostředí (např. odstávka testovacího prostředí související s kopírováním provozních dat z provozních systémů na testovací prostředí,

Doby odstranění výpadků na testovacím prostředí, které jsou způsobeny v rámci ohlášených činností, jsou požadovány v podle parametrů „Odstranění výpadku (A, B nebo C)" uvedených v tabulce: příloha č.1 bod E. CENTRÁLNÍ TABULKA SLA PARAMETRŮ. Do těchto času se nezapočítává doba fyzického kopírování dat z provozních systémů na testovací prostředí.

15.1 Plány řešení závažných situací

Za závažné situace se považují úplná selhání a katastrofické situace pokrývané procesy Business Continuity a Disaster Recovery.

Poskytovatel vypracuje plány BCP (Business Continuity plan) a DRP (Disaster recovery plan) takto:

- Plány zahrnují činnosti potřebné k obnově provozu Poskytovatele
- Plány zahrnují činnosti potřebné k obnově provozu svěřených systémů
- Plány jsou vypracovány v součinnosti s Objednatelem s cílem zajistit vzájemnou součinnost v případě závažné situace

Poskytovatel testuje účinnost a úplnost těchto plánů minimálně jednou za 6 měsíců.

15.2 Součinnost při provozu monitorovacích systémů v oblasti automatizace správy

Systémy monitoringu provozuje Poskytovatel pod smlouvou MON/*. Některé z těchto systémů umožňují, mimo samotného dohledu, také automatizaci některých úkonů administrace systémů. Za takové úkony se považují automatizované odezvy na detekované provozní stavy a události jako např: restart náhodně zastavené služby, vyčištění dočasných souborů při zaplnění disku, spuštění skriptu na základě události apod.

V těchto případech je nutná součinnost Poskytovatele MON/* s Poskytovateli služeb podle smluv INF/*, APP/* a ERP/*. Pro tuto součinnost platí následující pravidla:

- Provozovatel MON/* zajistí logování každé takové operace.
- Prováděné operace definuje Poskytovatel zajišťující provoz dotčeného systému.
- Poskytovatel zajišťující provoz dotčeného systému poskytne úplnou definici požadované odezvy (např. předá obsah spouštěného skriptu včetně dokumentace) správci MON/*.
- Obě strany si vzájemně poskytují součinnost při ladění automatizovaných operací.
- Poskytovatel zajišťující provoz MON/* nesmí obsah automatizovaných operací měnit bez souhlasu Poskytovatel zajišťujícího provoz dotčeného systému.
- Poskytovatel zajišťující provoz dotčeného systému má právo kontrolovat obsah všech automatizovaných operací přiřazených na jím spravované systémy. Poskytovatel zajišťující provoz MON/* umožní druhému Poskytovateli přistup k systému automatizace správy za tímto účelem.
- Každá změna v definici automatizovaných úkonů je řízena v rámci Change managementu a evidována v systému HelpDesk.

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

16 Řízení změn

Při realizaci změn je Poskytovatel povinen postupovat podle procesu řízení změn v rámci systému HelpdDesk a dle dokumentu Popis interních procesů - Change management.

Má-li výsledek realizace změny dopady na skutečnosti uvedené v systémové dokumentaci, je povinen Poskytovatel systémovou dokumentaci aktualizovat.

17 Zahrnutí povinností do paušálních služeb

Povinnosti vyplývající z ustanovení této Přílohy č. 2 spadají do činností prováděných v rámci paušálních služeb. Práce spojené s realizací takových povinností nejsou předmětem placených víceprací, pokud nedojde v rámci realizace změn k dohodě Poskytovatele s Objednatelem o Objednávce takových prací v případě, kde jejich rozsah zjevně vybočuje z běžného plnění.

Příloha č. 3

Měření SLA a kreditace

Kvalita Služeb, jež jsou poskytovány na základě této Smlouvy, je sledována prostřednictvím parametrů SLA dostupnost, doba servisní odezvy, doba odstranění incidentu a počet incidentů. Konkrétní parametry SLA, které mají Služby naplňovat, jsou vymezeny v centrální tabulce SLA parametrů, která je součástí Přílohy č. 1 Smlouvy (dále jen „**Centrální tabulka**").

K nežádoucímu narušení kvality poskytování jednotlivých služeb dochází událostmi, které se projevují jako nedostupnost (rozsáhlý výpadek) nebo jiné narušení (dílčí výpadek či závada) služeb informatiky pro uživatele. Tyto události jsou dále souhrnně nazývány výpadky provozu Služeb poskytovaných dle jednotlivých katalogových listů (dále jen „**výpadky**").

Výpadky jsou monitorovány a zaznamenávány systémy automatizovaného dohledu Objednatele a/nebo identifikovány uživateli, pracovníky Poskytovatele nebo jinými oprávněnými osobami. V obou případech jsou výpadky hlášeny pracovišti HelpDesk Objednatele, které je eviduje a spravuje ve formě incidentů s cílem obnovení plného provozu služby nacházející se ve stavu výpadku.

1.1 Kategorie incidentů

S ohledem na závažnost a rozsah dopadu výpadků na klíčové činnosti Objednatele a koncové uživatele jsou pro příslušné incidenty stanoveny následující kategorie:

Kategorie	Popis
Incident kategorie A	je vyvolán stavem, kdy systém Objednatele, ke kterému se poskytovaná Služba vztahuje: • není použitelný ve svých základních a klíčových funkcích, • má závadu, která znemožňuje jeho užívání nejméně 10 % uživatelů tohoto systému a současně • zásadním způsobem ohrožuje běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody. Incident kategorie A je považován za výpadek služby.

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

Kategorie	Popis
Incident kategorie B	je vyvolán stavem, který neodpovídá incidentu kategorie A, a zároveň kdy systém Objednatele, ke kterému se poskytovaná Služba vztahuje, je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele, přičemž se jedná zejména o: • zpomalení odezvy systému oproti normálnímu stavu, přičemž o zpomalení mající za následek vznik Incidentu kategorie B se nejedná, pokud dojde k občasnému a náhodnému překročení stanovené doby odezvy; za občasné a náhodné překročení se považuje zpomalení odezvy specifikované v Definici prahových hodnot dle odst. 5.20 Smlouvy • znemožnění užívání systému méně než 10 % jeho uživatelů, případně • ostatní závady systému omezující běžný provoz Objednatele. • o případy, kdy systém Objednatele, ke kterému se poskytovaná Služba vztahuje a jež byl navržen jako redundantní, je z více než z 10 % bez redundance.
Incident kategorie C	Ostatní závady nespadající do kategorie incidentů A nebo B.

Individuální KL mohou definici kategorizace incidentu upřesnit. V takovém případě se kategorizace rozšiřuje podle specifikace uvedené v KL. V případě konfliktu ustanovení má přednost ustanovení uvedené v KL.

1.2 Definice pojmů SLA

Pro měření a vyhodnocování kvality služeb prostřednictvím stanovených parametrů SLA jsou užívány parametry, jež jsou definovány v níže uvedené tabulce:

Název parametru	Vysvětlení
Zaručená provozní doba	Zaručenou provozní dobou je míněna provozní doba Služby, v průběhu které je Objednatelem požadovaná a současně Poskytovatelem garantovaná její plná dostupnost, a to včetně podpory ze strany Poskytovatele. Rozsah zaručené provozní doby je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). Zaručené provozní doby jednotlivých Služeb jsou definovány v Centrální tabulce, přičemž sumárně je lze rozdělit na: • Nepřetržitý provoz (24×7): Jedná se zpravidla o systémy klíčové infrastruktury a veřejně přístupné Služby. Provozní doba je kontinuální včetně nocí, víkendů, státních svátků apod. • Zaručená pracovní doba: Jedná se zpravidla o služby, které jsou využívány primárně pracovníky Objednatele a u kterých je potřeba zaručit dostupnost služeb IT v době, kdy lze očekávat běžnou přítomnost zaměstnanců na pracovišti. • Poskytnutí služby na vyžádání: Některé KL předpokládají poskytnutí kapacity pracovníka pro vykonání specifického úkolu. SLA je v takovém případě hodnoceno podle dostupnosti pracovní síly a je definováno v KL.
Minimální dostupnost	Minimální dostupností je míněna minimální úroveň dostupnosti Služby v průběhu Zaručené provozní doby, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Minimální dostupnost je uváděna v procentech. Na dostupnost, resp. nedostupnost Služby mají dopad incidenty kategorií A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.
Maximální doba servisní odezvy	Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v helpdeskovém systému, který byl založen v rámci Zaručené provozní doby. Doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).
Maximální doba odstranění incidentu	Maximální dobou odstranění incidentu je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen vyřešit incident , který byl oznámen v rámci Zaručené provozní doby. Doba odstranění incidentu je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). Maximální doby odstranění incidentů jednotlivých kategorií incidentů jsou stanoveny v Centrální tabulce.

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

Název parametru	Vysvětlení
Maximální počet incidentů	Maximální počet incidentů stanoví maximální přípustný počet incidentů za jedno vyhodnocovací období. Maximální počet incidentů za Vyhodnocovací období je pro každou kategorii incidentů je stanoven v Centrální tabulce.
Maintenance window	Maintenance window je časové období, ve kterém je možné provést odstávku poskytovaných Služeb, která se nepovažuje za výpadek, tj. nezapočítává se do Dostupnosti poskytovaných Služeb a nezohledňuje ani splnění ostatních parametrů pro uplatnění kreditace. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.

1.3 Měření SLA parametrů

Měření a vyhodnocování SLA parametrů je prováděno na základě záznamu a vyhodnocování dat o provozu služeb systémy automatizovaného dohledu a pracovištěm HelpDesk.

Evidence výpadků systémy automatizovaného dohledu

Kritické služby jsou monitorovány systémy automatizovaného dohledu (provozovatelem služby dle KL ITSM/APP/MON a ITSM/APP/DOHLED-PROVOZ či služby obdobného charakteru) na úrovni:

- End-to-End monitoringu, který sleduje služby IT simulací přístupu koncového uživatele
- Technologických dohledů, které sledují provozní stav systémů přímým sledováním technologie.

Provozovatel dohledu generuje z dat dohledových systémů v rámci měsíčního vyhodnocení plnění Služeb sestavy o zaznamenaných výpadcích. Vyhodnocuje se začátek a celková doba trvání příslušného incidentu, který je na základě výpadku nahlášen.

V případě, kdy výpadek a jemu příslušný incident změní svojí kategorii (např. díky částečné obnově provozu náhradním řešením pokračuje řešení incidentu původně Kategorie A v Kategorii B až do ukončení opravy) se vyhodnocuje každá část samostatně.

Identifikované výpadky Poskytovatel očistí o vliv případného selhání systémů automatizovaného dohledu.

Ze seznamu výpadků jsou vyňaty odstávky systémů provedené v rámci plánované údržby, tak jak byly schváleny Objednatelem (Maintenance window).

Takto sumarizované výpadky jsou použity pro vyhodnocení plnění SLA.

Evidence incidentů v HelpDesk

V případě, kdy uživatel, pracovník Poskytovatele nebo jiná oprávněná osoba nahlásí výpadek nebo závadu služby prostřednictvím kontaktu s pracovištěm HelpDesk, je tento zaznamenán jako incident a

je vyhodnocen včetně stanovení kategorie incidentu. Jeho trvání je ukončeno okamžikem nahlášení odstranění incidentu ze strany IT podpory.

Provozovatel systému HelpDesk (provozovatelem služby dle KL ITSM/HEPLDESK-PROVOZ či služby obdobného charakteru) generuje z evidence systému HelpDesk sestavu hlášených incidentů.

Ze seznamu incidentů jsou vyňaty odstávky systémů provedené v rámci plánované údržby, tak jak byly schváleny Objednatelem.

Takto sumarizované incidenty jsou použity pro vyhodnocení plnění SLA.

Sumarizace výpadků a incidentů a výpočet plnění SLA

Vyhodnocení SLA slučuje data z evidence výpadků ze systémů automatizovaného dohledu a evidence incidentů s charakterem výpadku ze systému HelpDesk.

V případě souběhu záznamů se použije sloučení záznamů tak, aby překrývající se hlášení výpadků se stejnou příčinou byla sloučena v jeden incident. V případě nesouladu v časech začátku či konce výpadku se použije hodnocení vykazující delší interval závady (přísnější hodnocení SLA).

1.4 Vyhodnocení a kreditace v případě neplnění SLA

V případech, kdy Poskytovatel v rámci plnění Služeb nebo provozních činností, jejichž předmět je smluvně vymezen příslušným katalogovým listem, nedosáhne během Vyhodnocovacího období dohodnutých parametrů plnění, jež jsou vymezeny v Centrální tabulce (Service level Agreement - SLA), vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny za odebírání Služeb (kreditace) pro příští Vyhodnocovací období. Nebude-li dosáhnuto stanovené úrovně plnění během posledního Vyhodnocovacího období, vzniká nárok na slevu z ceny za odebírání Služeb pro toto Vyhodnocovací období. Za nedosažení stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nepočítá doba plánované odstávky dané Služby. Výše jednorázové slevy bude stanovena dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení (specifikovaná jednotlivě pro každý SLA parametr).

V případě, že k incidentu dojde výlučně z důvodu prodlení v poskytování dohodnuté součinnosti Objednatele, odpovědnost Poskytovatele za incident nevzniká.

V případě, že dojde k nedodržení více dílčích SLA parametrů v rámci jedné Služby nebo u více Služeb současně, platí, že kreditace se uplatní ke všem nedodrženým dílčím SLA parametrům současně.

1) Dostupnost

Dostupností je míněna reálně dosažená dostupnost Služby v průběhu Zaručené provozní doby, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Na Dostupnost, resp. nedostupnost služby mají dopad incidenty kategorie A (incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují).

Vyhodnocení

Dostupnost služby je vyhodnocována porovnáním proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru „Minimální dostupnost". Dostupnost služby **D** pro dané vyhodnocovací období v procentech (se zaokrouhlením na 2 desetinná místa) je stanovena dle následujícího vztahu:

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

$D = ((T_{ZPD} - T_A) / T_{ZPD}) * 100$, kde

- T_A : je součet délky všech časových úseků vyhodnocovacího období, pro něž pro každý z nich platí, že:
  - časový úsek spadá do zaručené provozní doby
  - časový úsek nespadá do Maintenance window ani do jiné plánované a objednatelem schválené odstávky služby
  - v celém časovém úseku byla služba ve stavu, kdy byl řešen alespoň jeden incident kategorie A
- T_{ZPD} : celková délka zaručené provozní doby služby v hodinách pro dané vyhodnocovací období.

Kreditace

Kreditace je provedena dle dále uvedené tabulky kreditace.

2) Doba servisní odezvy

Dobou servisní odezvy je míněna doba, ve které Poskytovatel zareagoval na nový záznam v systému HelpDesk. Povinnost reagovat platí v rámci Zaručené provozní doby. Doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

Vyhodnocení

Podkladem vyhodnocení doby servisní odezvy je zejména seznam incidentů kategorie A, B a C pro dané vyhodnocovacímu období ze systému HelpDesk. U každého jednotlivého incidentu se určí doba servisní odezvy jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku nového záznamu daného incidentu v systému HelpDesk a časem první reakce Poskytovatele na daný incident.

V případech, kdy očekávaná doba servisní odezvy zasahuje svojí částí mimo zaručenou provozní dobu, se započítává pouze doba spadající do zaručené provozní doby. Po dobu mimo zaručenou provozní dobu je povinnost servisní odezvy pozastavena.

V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období zaručené provozní doby, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližší příští zaručené provozní doby.

Doba servisní odezvy se vyhodnotí (porovná) individuálně pro každý incident zvlášť, proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Maximální doba servisní odezvy" pro příslušnou kategorii incidentů.

Kreditace

Kreditace se uplatní jednotlivě za každý incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Maximální doba servisní odezvy" dle dále uvedené tabulky kreditace.

3) Doba odstranění incidentu

Dobou odstranění incidentu je míněna délka časového období, ve kterém Poskytovatel vyřešil incident, který byl oznámen v rámci Zaručené provozní doby. Doba odstranění výpadku je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

Vyhodnocení

Podkladem vyhodnocení doby odstranění incidentů (pro kategorie incidentů A, B a C) je zejména seznam incididentů kategorie A, B a C pro dané vyhodnocovacímu období ze systému HelpDesk.

Pro každý jednotlivý incident se určí čas odstranění jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku příslušného záznamu v systému HelpDesk a časem, kdy byla služba po vyřešení incidentu obnovena v plném rozsahu a je dále dostupná v plném rozsahu. V případě, že čas vzniku incidentu spadá před počátek vyhodnocovacího období, bere se výhradně pro účely stanovení doby odstranění takového incidentu jako čas jeho vniku počátek vyhodnocovacího období. V případě, že nebyl incident do konce vyhodnocovacího období vyřešen, bere se výhradně pro účely stanovení doby odstranění takového incidentu jako čas jeho vyřešení konec vyhodnocovacího období. Doba odstranění incidentu se vyhodnotí (porovná) proti příslušné hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Max. doba odstranění incidentu kategorie A" (resp. "Max. doba odstranění incidentu kategorie B", nebo "Max. doba odstranění incidentu kategorie C"), a to dle kategorie daného incidentu a individuálně pro každý incident.

V případech, kdy incident zasahuje svojí částí mimo zaručenou provozní dobu, se započítává pouze doba spadající do zaručené provozní doby.

V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období zaručené provozní doby, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližší příští zaručené provozní doby.

Kreditace

Kreditace se uplatní jednotlivě za každý incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Max. doba odstranění incidentu kategorie A" (resp. "Max. doba odstranění incidentu kategorie B", nebo "Max. doba odstranění incidentu kategorie C") dle dále uvedené tabulky kreditace.

4) Počet incidentů

Počet incidentů stanoví počet incidentů příslušné kategorie za jedno vyhodnocovací období.

Vyhodnocení

Podkladem vyhodnocení počtu incidentů (pro kategorie incidentů A, B a C) je zejména seznam incidentů kategorie A, B a C pro dané vyhodnocovacímu období ze systému HelpDesk.

Pro každou kategorii incidentu se určí počet incidentů dané kategorie v daném vyhodnocovacím období.

Počet incidentů se vyhodnotí (porovná) proti příslušné hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Maximální počet incidentů kategorie A" (resp. "Maximální počet incidentů kategorie B" nebo "Maximální počet incidentů kategorie C"), a to individuálně pro každou kategorii incidentů.

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

Kreditace

Kreditace se uplatní jednotlivě za každou kategorii, u které došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Maximální počet incidentů kategorie A" (resp. "Maximální počet incidentů kategorie B" nebo "Maximální počet incidentů kategorie C") dle dále uvedené tabulky kreditace.

Tabulka kreditace

Požadované mezní hodnoty SLA parametrů Služeb, jsou podrobně vymezeny v Centrální tabulce. Při jejich nedosažení se uplatní kreditace uvedená v následující tabulce níže:

Název parametru	Způsob výpočtu kreditace pro jeden případ
Dostupnost	3% z ceny stanovené za provoz Služby ve Vyhodnocovacím období za každých 0,1 % rozdílu minimální dostupnosti příslušné služby a reálné dosažené dostupnosti, je-li reálné dosažená dostupnost nižší než požadovaná minimální dostupnost příslušné služby. (Doba všech narušení dostupnosti za vyhodnocovací období se sčítá)
Doba servisní odezvy	5% za každý 0,1 násobek dosažené odezvy nad maximální dobu servisní odezvy. (jednotlivě pro každý incident samostatně)
Doba odstranění incidentu kategorie A	3% za každý 0,1 násobek dosažené odezvy nad maximální dobu odstranění incidentu kategorie A. (jednotlivě pro každý incident kategorie A samostatně)
Doba odstranění incidentu kategorie B	1% za každých započatých 8 hodin doby odstranění incidentu nad maximální dobu odstranění incidentu kategorie B. (jednotlivě pro každý incident kategorie B samostatně)
Doba odstranění incidentu kategorie C	0,1% za každých započatých 8 hodin doby odstranění incidentu nad maximální dobu odstranění incidentu kategorie C. (jednotlivě pro každý incident kategorie C samostatně)
Počet incidentů kategorie A	3% za každých započatý 1 incident kategorie A nad maximální počet incidentů kategorie A.
Počet incidentů kategorie B	1% za každých započatý 1 incident kategorie B nad maximální počet incidentů kategorie A.
Počet incidentů kategorie C	0,1 % za každých započatý 1 incident kategorie C nad maximální počet incidentů kategorie A.

1.5 Příklady kreditace

Pro potřeby modelování příkladů kreditace slouží samostatná přiložená tabulka..

Příloha č. 4

Návrh metodiky poskytování Služeb a Návrh metodiky realizace migračního plánu

Část 1: Návrh metodiky poskytování Služeb

Přiložen samostatný dokument, který je nedílnou součástí této smlouvy.

Návrh metodiky poskytování služeb ICT provozu

Obsah

1. Úvod

Dokument **Návrh metodiky poskytování služeb a návrh metodiky realizace migračního plánu** obecně popisuje návrh, jak proběhne navázání interního procesního modelu řízení při poskytování služeb a procesní součinnosti v rámci procesů Incident Management (Správa incidentů), Problem Management (Správa problémů), Change Management (Správa změn), Service Level Management (Řízení úrovní služeb), Configuration Management (Správa konfigurací), Knowledge Management (Správa znalostí) a Release & Deployment Management (Správa releasůa nasazení) na stávající procesní a projektové řízení ICT infrastruktury a služeb Zadavatele uvedené v interních dokumentech zadavatele dle přílohy č. 9 Zadávací dokumentace.

2. Výkladový slovník a zkratky

2.1 Výkladový slovník

Výkladový slovník obsahuje základní názvy procesů a jejich komponent použitých v tomto dokumentu jak v češtině, tak angličtině. Jeho cílem je napomoci k lepší orientaci v textu, ve kterém se objevují názvy procesů a jejich komponent v obou jazycích. Pro výklad pojmů bylo použito následujícího zdroje:
ITIL – výkladový slovník a zkratky v češtině.

www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
access management	správa přístupů	The process responsible for allowing users to make use of IT services, data or other assets. Access management helps to protect the confidentiality, integrity and availability of assets by ensuring that only authorized users are able to access or modify them. Access management implements the policies of information security management and is sometimes referred to as rights management or identity management.	Proces odpovědný za to, aby uživatelé mohli používat služby IT, data nebo jiná aktiva. Správa přístupů pomáhá zajišťovat důvěrnost, integritu a dostupnost aktiv tím, že tato aktiva mohou být modifikována pouze autorizovanými uživateli. Správa přístupů implementuje politiky správy bezpečnosti informací a je také někdy označována jako správa práv
availability management (AM)	správa dostupnosti (AM)	The process responsible for ensuring that IT services meet the current and future availability needs of the business in a cost- effective and timely manner. Availability management defines, analyses, plans, measures and improves all aspects of the availability of IT services, and ensures that all IT infrastructures, processes, tools, roles etc. are appropriate for the agreed service level targets for availability. See also availability management information system.	Proces odpovědný za zajištění, že služby IT splňují současné i budoucí potřeby businessu týkajících se dostupnosti, a to za efektivně vynaložených nákladů a včas. Správa dostupnosti definuje, analyzuje, plánuje, měří a zlepšuje všechny aspekty dostupnosti služeb IT, a zajišťuje, že veškeré infrastruktury IT, procesy, nástroje, role atd. jsou přiměřené dohodnutým cílům úrovní služeb pro dostupnost. Viz také informační systém správy dostupnosti.

event management	správa událostí	The process responsible for managing events throughout their lifecycle. Event management is one of the main activities of IT operations.	Proces odpovědný za správu událostí během jejich životního cyklu. Správa událostí je jednou z hlavních činností provozu IT.
incident	incident	(ITIL Service Operation) An unplanned interruption to an IT service or reduction in the quality of an IT service. Failure of a configuration item that has not yet affected service is also an incident – for example, failure of one disk from a mirror set.	(ITIL Service Operation) Neplánované přerušení služby IT nebo omezení kvality služby IT. Incidentem je rovněž porucha konfigurační položky, která dosud neovlivnila službu - např. porucha jednoho ze zrcadlených disků.
Incident Management,	správa incidentů (incident management)	(ITIL Service Operation) The process responsible for managing the lifecycle of all incidents. Incident management ensures that normal service operation is restored as quickly as possible and the business impact is minimized.	(ITIL Service Operation) Proces, který odpovídá za správu životního cyklu všech ncidentů. Správa incidentů zajišťuje, aby normální provoz služby byl obnoven tak rychle, jak je to možné, a aby byl minimalizován dopad na business.
Problem Management problémů),	správa problémů (problem management)	(ITIL Service Operation) The process responsible for managing the lifecycle of all problems. Problem management proactively prevents incidents from happening and minimizes the impact of incidents that cannot be prevented.	(ITIL Service Operation) Proces, který odpovídá za správu všech problémů po dobu jejich celého životního cyklu. Správa problémů proaktivně zamezuje výskytu incidentů a minimalizuje dopad incidentů, kterým nemohlo být zabráněno.
Change Management	správa změn	(ITIL Service Transition) The process responsible for controlling the lifecycle of all changes, enabling beneficial changes to be made with minimum disruption to IT services.	(ITIL Service Transition) Proces, odpovědný za řízení životního cyklu všech změn, umožňující realizaci prospěšných změn při minimálním narušení služeb IT.
release	release	(ITIL Service Transition) One or more changes to an IT service that are built, tested and deployed together. A single release may include changes to hardware, software, documentation, processes and other components.	(ITIL Service Transition) Jedna nebo více změn služby IT, které jsou sestaveny, testovány a nasazeny najednou. Jediný release může zahrnovat změny hardwaru, softwaru, dokumentace, procesů a dalších komponent.

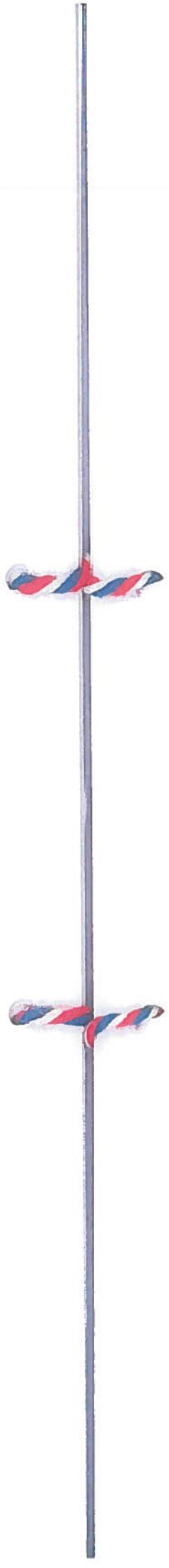
release and deployment management	správa releasů a nasazení	(ITIL Service Transition) The process responsible for planning, scheduling and controlling the build, test and deployment of releases, and for delivering new functionality required by the business while protecting the integrity of existing services.	(ITIL Service Transition) Proces odpovědný za plánování, načasování a řízení sestavení, testování a nasazení releasů, a za dodávku nové funkčnosti požadované businessem, přičemž chrání integritu stávajících služeb.
Service Level Management (SLM)	řízení úrovní služeb (SLM)	(ITIL Service Design) The process responsible for negotiating achievable service level agreements and ensuring that these are met. It is responsible for ensuring that all IT service management processes, operational level agreements and underpinning contracts are appropriate for the agreed service level targets. Service level management monitors and reports on service levels, holds regular service reviews with customers, and identifies required improvements.	(ITIL Service Design) Proces, který odpovídá za sjednání dosažitelných dohod o úrovních služeb (SLA) a za zajištění plnění těchto dohod. Odpovídá za zajištění toho, aby všechny procesy správy služeb IT, dohody o úrovni provozních služeb (OLA) a podpůrné smlouvy (UC) byly přiměřené dohodnutým cílům úrovní služeb. Správa úrovní služeb monitoruje a vykazuje úrovně služeb, organizuje pravidelné revize služeb se zákazníky a identifikuje vyžadovaná zlepšení.
Configuration Management	správa konfigurací	See service asset and configuration management.	Viz správa aktiv služeb a konfigurací
Knowledge Management	správa znalostí	(ITIL Service Transition) The process responsible for sharing perspectives, ideas, experience and information, and for ensuring that these are available in the right place and at the right time. The knowledge management process enables informed decisions, and improves efficiency by reducing the need to rediscover knowledge. See also Data-to- Information-to-Knowledge-to-Wisdom; service knowledge management system.	(ITIL Service Transition) Proces odpovídající za sdílení výhledů, myšlenek, zkušeností a informací, a za zajištění, že tyto informace jsou dostupné na správném místě a ve správném čase. Proces správy znalostí umožňuje informované rozhodování a zlepšuje hospodárnost tím, že omezuje potřebu opakovaného hledání znalostí. Viz také od dat k informacím, ke znalostem, k poznání; systém zprávy znalostí o službách.
service asset and configuration management (SACM)	správa aktiv služeb a konfigurací (SACM)	(ITIL Service Transition) The process responsible for ensuring that the assets required to deliver services are properly controlled, and that accurate and reliable information about those assets is available when and where it is needed. This information includes details of how the assets have been configured and the relationships between assets. See also configuration management system.	(ITIL Service Transition) Proces odpovídající za zajištění, že aktiva požadovaná pro dodávku služeb jsou správně řízena, a že o těchto aktivech jsou k dispozici přesné a spolehlivé informace kdykoli a kdekoli jsou potřeba. Tyto informace zahrnují detaily o konfiguracích aktiv a o vzájemných vztazích mezi nimi. Viz také systém správy konfigurací.
service desk	service desk	(ITIL Service Operation) The single point of contact between the service provider and the users. A typical service desk manages incidents and service requests, and also handles communication with the users.	(ITIL Service Operation) Jediné kontaktní místo mezi poskytovatelem služeb a uživateli. Typický service desk spravuje incidenty a požadavky na službu a obstarává komunikaci s uživateli.

PlanDoCheckAct (PDCA)	PlánujDělejKontrolujJednej	(ITIL Continual Service Improvement) A four-stage cycle for process management, attributed to Edward Deming. Plan-Do-Check-Act is also called the Deming Cycle. Plan – design or revise processes that support the IT services; Do – implement the plan and manage the processes; Check – measure the processes and IT services, compare with objectives and produce reports; Act – plan and implement changes to improve the processes.	(ITIL Continual Service Improvement) Čtyřstupňový cyklus řízení procesů, navržený Edwardem Demingem. PlanDoCheckAct je také nazýván Demingovým cyklem. PLÁNUJ - navrhni nebo reviduj procesy, které podporují poskytování služeb IT. DĚLEJ - realizuj plán a řiď proces. KONTROLUJ - měř procesy a služby IT, srovnávej s cíli a vytvářej reporty. JEDNEJ - plánuj a zaváděj změny vedoucí ke zlepšení procesů.
ISO20000	ISO20000	An international standard for IT service management.	Mezinárodní standard pro správu služeb IT.
ISO27001	ISO27001	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) An international specification for information security management.The corresponding code of practice is ISO/IEC 27002. See also standard.	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) Mezinárodní specifikace pro správu bezpečnosti informací. Odpovídajícím souborem postupů je ISO/IEC 27002. Viz také norma.
ISO9001	ISO9001	An international standard for quality management systems. See also ISO 9000; standard.	Mezinárodní norma pro systémy řízení kvality. Viz také ISO 9000; norma.
Change Advisory Board (CAB)	Poradní výbor pro změny	(ITIL Service Transition) A group of people that support the assessment, prioritization, authorization and scheduling of changes. A change advisory board is usually made up of representatives from: all areas within the IT service provider; the business; and third parties such as suppliers.	(ITIL Service Transition) Skupina lidí, která podporuje posouzení, prioritizaci, schválení a plánování změn. Poradní výbor pro změny je obvykle tvořen reprezentanty všech oblastí poskytovatele služeb IT, reprezentanty businessu a třetích stran, např. dodavatelů.
Emergency Change Advisory Board (ECAB)	Poradní výbor pro naléhavé změny	(ITIL Service Transition) A subgroup of the change advisory board that makes decisions about emergency changes. Membership may be decided at the time a meeting is called, and depends on the nature of the emergency change.	(ITIL Service Transition) Podskupina poradního výboru pro změny (CAB), která přijímá rozhodnutí o naléhavých změnách. Členství může být určeno až ve chvíli, kdy je svolána schůzka, a je závislé na povaze naléhavé změny.

2.2 Zkratky

Pojem	Zkratka	Popis
CAB	CAB	Poradní výbor pro změny.
Configuration Management	CfM	IT proces, který se zaměřuje na přesnou a spolehlivou evidenci všech KP a poskytování podstatných informací jiným IT procesům (IM, PrM a dalším).
Často kladené otázky	FAQ	Proaktivně zodpovězené otázky, u nichž lze předpokládat, že je uživatelé budou pokládat. Jejich publikací lze snížit počet volání na HelpDesk či registrovaných Interakcí.
Dohoda o úrovni interních služeb	OLA	Dohoda mezi odborem ICT MZe a interním oddělením MZe, které se podílí na poskytování a podpoře ICT služeb MZe. Definuje zboží nebo služby, které by měly být poskytnuty, jejich úroveň, a odpovědnosti obou stran.
Dohoda o úrovních služeb	SLA	Dohoda mezi odborem ICT MZe a zákazníkem (tj. zástupci koncových uživatelů služeb). Dohoda o úrovních služeb popisuje službu IT, dokumentuje cíle úrovní služeb a specifikuje odpovědnosti jednotlivých stran. Jedna dohoda o úrovni služeb může pokrývat řadu služeb IT nebo více skupin uživatelů.
ECAB	ECAB	Poradní výbor pro naléhavé změny.
Employee Self Service	ESS	Webové rozhraní k SM určené pro přístup koncových uživatelů. Mohou zde registrovat nové Interakce, prohlížet si své aktuálně otevřené či všechny záznamy. Zároveň mají možnost základního náhledu na Incidenty přivázané k jejich Interakcím. Mohou též přistupovat k Nástěnce.
Enterprise Service Bus	ESB	Standard firmy Oracle – na MZe implementovaný firmou Aquasoft pro sdílení dat mezi spolupracujícími organizacemi.
Incident	INC	Incident je jakákoliv událost, která není součástí standardního provozu a která způsobuje výpadek nebo snížení kvality služby.
Incident Management	IM	IT proces, který se zaměřuje na rychlé obnovení dodávky služby a uspokojení požadavků uživatele služby.
Information Technology Infrastructure Library	ITIL	Sada publikací s nejlepšími praktikami pro správu služeb IT. ITIL poskytuje návod na zajištění kvalitních služeb IT a potřebných podpůrných procesů, funkcí a dalších způsobilostí. Rámec ITIL je založen na životním cyklu služby a skládá se z pěti fází životního cyklu (strategie služeb, návrh služeb, přechod služeb, provoz služeb a neustálého zlepšování služeb), každá z těchto fází má svou vlastní podpůrnou publikaci. Existuje rovněž sada doplňkových publikací ITIL, které poskytují specifické návody pro průmyslová odvětví, provozní modely

		a technologické architektury.
Interakce	INT	Záznam dialogu, který byl proveden, když volající kontaktoval HelpDesk.
IT Service Management Forum	itSMF	Mezinárodně působící nezávislá a nezisková organizace účelově se věnující všem aspektům řízení služeb informačních a komunikačních technologií.
Katalogový list služby	KL	Definice služby a jejich parametrů, která je součástí smlouvy o poskytování služeb.
Konfigurační databáze	CMDB	Databáze využívaná pro uložení konfiguračních záznamů během jejich životního cyklu. V databázi jsou zaznamenány atributy konfiguračních položek a vazby s dalšími konfiguračními položkami.
Konfigurační položka	KP	Jakákoliv komponenta nebo jiné aktivum služby, které by měly být spravovány za účelem dodávky služby IT. Informace o všech konfiguračních položkách jsou zaznamenány v konfiguračním záznamu v konfigurační databázi (CMDB) a jsou spravovány během jejich životního cyklu procesem řízení konfigurací. Konfigurační položky jsou měněny prostřednictvím procesu řízení změn. Typicky zahrnují služby IT, hardware, software, lokality, lidi a formální dokumentaci, jako je dokumentace procesů a SLA.
Lightweight Directory Access Protocol	LDAP	Protokol pro správu účtů.
Out-Of-Box	OOB	Výchozí instalace a nastavení SW nástroje.
PlanDoCheckAct	PDCA	Čtyřstupňový cyklus řízení procesů, navržený Edwardem Demingem. PlanDoCheckAct je také nazýván Demingovým cyklem.
Pracovní skupina	PS	Stálé nebo dočasně sestavené skupiny řešitelů, které mají v kompetenci řešit Incidenty týkající se jednotlivých celků IT infrastruktury.
Problém	PR	Neznámá příčina jednoho či více Incidentů.
Problem Management	PrM	IT proces, který se zaměřuje na odstraňování příčin často se opakujících či závažných Incidentů. Hledá a implementuje permanentní řešení.



3. Návrh metodiky poskytování služeb

Metodika poskytování služeb provozu ICT provozu vychází především z adaptace nejlepších, mezinárodně uznávaných a široce využívaných, a zároveň v HP přijatých praktik definovaných dle ITIL (Information Technology Infrastructure Library. Tato metodika obecně popisuje návrh způsobu navázání interního procesního řízení poskytování služeb společnosti HP a procesní součinnosti v rámci následujících hlavních procesů:

- Incident Management / Správa incidentů,
- Problem Management / Správa problémů,
- Change Management / Správa změn,
- Service Level Management /Řízení úrovní služeb,
- Configuration Management / Správa konfigurací,
- Knowledge Management / Správa znalostí,
- Release & deployment management / Správa releasů a nasazení,
- Capacity management / Správa kapacit,
- Availability management / Správa dostupnosti,
- Event management / Správa událostí,
- Access management / Správa přístupů.

Jako výchozí je brána stávající podoba správy služeb ICT provozu Zadavatele uvedené v interních dokumentech Zadavatele dle přílohy č. 9 zadávací dokumentace. Dokument má za cíl plně postihnout předmětnou tématiku, vyváženě a rovnoměrně se věnovat všem jejím aspektům a zajistit efektivní a komplexní shodu s potřebami Zadavatele. Postupy popsané tímto dokumentem jednoznačně směřují k naplnění cílů Zadavatele stanovených Zadávací dokumentací, a to konkrétně:

- Integrace interních procesů hlášení incidentů, přijímání změnových požadavků na stávající procesy
  a systémy Zadavatele,
- zajištění evidence a vedení záznamů o řešení incidentů, problémů a změnových požadavků v rámci centrálních systémů Zadavatele,
- vyhodnocování Incidentů, Problémů a změnových požadavků a jejich vyřízení,
- identifikace Problémů, které budou řešeny v rámci procesu Problem Management / Správa problémů,
- vstupy a výstupy obdobných procesů vedených na straně uchazeče a jejich integrace s procesy Zadavatele,
- procesy zajištění požadované kvality služeb ICT, včetně plnění a vyhodnocování parametrů SLA,
- komunikační kanály a jejich integrace s komunikačními kanály Zadavatele,
- procesní schéma s popisem aktivit procesu řízení incidentů, problémů a změnových požadavků na straně uchazeče,
- organizační zajištění procesů podpory,
- způsoby hromadné komunikace s uživateli,
- vazby na ostatní procesy,
- součinnost a protiplnění, které bude vyžadováno po Zadavateli pro spuštění zadávaných služeb,
- definování pracovních pozic (rolí) Zadavatele, od kterých bude součinnost vyžadována.

Navrhovaná metodika poskytovaných služeb ICT provozu vychází ze zkušenosti HP z obdobných projektů. Metody řízení projektu představují ověřené a popsané postupy, řešící komplexně realizaci ucelené sady činností, jejímž cílem je zavést nějakou změnu.

V rámci poskytovaných služeb se předpokládá úzká vazba s dodavateli dalších služeb, tj. ERP, eAGRI, HelpDesk, aj...

3.1 Nasazovaní procesu HP

HP vychází z předpokladu, že procesy navrhnuté dle metodiky ITIL jsou již v prostředí zadavatele implementovány. S cílem využít této příznivé skutečnosti, HP v maximální možné míře na stávající procesy naváže. Pokud se současná podoba jednotlivých procesů odlišuje od navrhovaných (viz kapitola 3.2), tak bude stanoven postup pro sladění obou variant procesů.

Ve všech předpokládaných procesech, tj.

- Incident Management / Správa incidentů,
- Problem Management / Správa problémů,
- Change Management / Správa změn,
- Service Level Management /Řízení úrovní služeb,
- Configuration Management / Správa konfigurací,
- Knowledge Management / Správa znalostí,
- Release & deployment management / Správa releasů a nasazení,
- Capacity management / Správa kapacit,
- Availability management / Správa dostupnosti,
- Event management / Správa událostí,
- Access management / Správa přístupů,

je HP účastníkem všech jejich fází, které jsou definované v kapitole 3.2.

HP při dodávce služeb s využitím procesů ITIL uplatňuje, pro kontunuální zlepšování služeb, Demingův PDCA cyklus, který je naznačen na *Obrázku 1 Systém řízení služeb.*
Samotné návrhy na změny procesů, které jsou výsledkem PDCA cyklu předkládá vždy HP ke zvážení odpovědným zástupcům zákazníka. Pokud jsou návrhy HP akceptovány, tak je připraven plán implementace, ke kterému se rovněž zástupci zákazníka vyjádří, a pokud ho schválí, z hlediska času, kapacit a kontrahovaných finančních objemů, přistoupí se k realizaci.

- Capacity management / Správa kapacit zajistí, že v každém okamžiku budou k dispozici takové zdroje (HW, SW, lidé, aj.) a to v takovém množství, aby byla zajištěna nejvyšší kvalita služby
  a zajištěny plány rozvoje do budoucna. Kapacitní plánování se provádí nejdříve na úrovni technických týmů a následně se předává k validaci a schválení Vedoucímu Dodávky Služeb.

- Change Management / Správa změn zajistí, že jsou nasazeny pouze ty Změny, které jsou schválené
  a autorizované. A to odpovědnými osobami s potřebnými znalostmi a zkušenostmi. Všechny Změny, které jsou předkládány ke schválení, musí být zaznamenány v trackovacím nástroji. Nasazena nebude žádná Změna, se kterou nesouhlasí zástupci Zadavatele, popř. Poskytovatele. V HP je tento přístup znám jako princip „Nulová tolerance pro neschválené Změny". Pro Změny, u kterých lze očekávat zvlášť podstatný dopad do IT infrastruktury, např. hromadný deployment aktuálních MS fixů, plošná změna konfigurace Cisco switchů, aj. je uplatňován „Princip čtyř očí". Jeden pracovník Změnu, dle schválených pracovních postupů, realizuje a druhý provádí, též dle schválených pracovních postupů, kontrolu. Oba uvedené principy jsou pravidelně připomínány všem zaměstnancům a každý má povinnost absolvovat příslušná školení.

- Release & deployment management / Správa releasů navazuje na proces Change Management, kterým jsou jednotlivé Releasy autorizovány. V prostředí nebude instalováno/distribuováno nic, co by neprošlo schválením procesu Change Management /

Správa změn a nebylo řádně otestováno. Obdobně jako v procesu Change Management / Správa změn i zde se uplatňuje princip „Nulová tolerance".

- Jako doplňující slouží proces Configuration Management / Správa konfigurací, který se uplatní ve chvíli, kdy dochází k připravě Změny a potřebujeme dohledat všechny části infrastruktury, které by mohly být potenciálně Změnou dotčené. Tyto položky obsahují informace o HW, SW komponentách, lokalitách, aj. Naopak po realizaci Změny je přímo povinností aktualizovat všechny dotčené záznamy.

- Sledování, jestli jsou služby dodávány v množství a kvalitě, jaká byla oboustranně dohodnuta, zajistí proces Service Level Management / Řízení úrovní služeb. Při vyhodnocování se vychází
  z předkládaných reportů i dalších zdrojů dat, např. zpětné vazby od uživatelů (v tomto případě zprostředkovaně od Dodavatele služby HelpDesk).

- Incidenty, tedy nestandardní stavy infrastruktury, jsou zpracovávány procesem Incident Management / Správa incidentů. Vstupem procesu jsou jak hlášení koncových uživatelů, tak i události generované automaticky monitoringem, aj. Incident se považuje za splněný, pokud je služba opětovně dodávána v očekávaném množství a kvalitě. V HP je, jako nadstavba procesu Incident Management / Správa incidentů, implementován tzv. RtOP (plán reakce na provozní problémy). Jedná se proces, jehož prostřednictvím se střední a vyšší management HP (na lokální
  i regionální úrovni) dozví o výpadku zvlášť kritické IT infrastruktury zákazníka, který může mít velký dopad na jeho primární činnost. Cílem tohoto procesu je aktivace a delegace všech dostupných pracovníků HP s odpovídajícími znalostmi na řešení příčiny výpadku a zajištění komunikace mezi managementem HP a zákazníka na odpovídající úrovni řízení.
  Obvykle se při řešení incidentů uplatňuje realizace tzv. workaroundů (náhradních řešení), kdy jsou použity veškeré zkušenosti IT podpory při uvedení služby do funkčního stavu, ale samotný důvod, kvůli kterému se incident vyskytl, nemusí být definitivně odstraněn.

- V takovém případě může být nastartován proces Problem Management / Správa problémů. Rozhodnutí, co bude řešeno v rámci tohoto procesu je plně na odpovědnosti vlastníka procesu. Iniciátory problémů jsou obvykle specialisté HelpDesku, kteří jej nahlásí, řešené Incidenty, neúspěšně nasazené a rollbackované Změny, apod.

- Sdílení znalostí a informací řídí proces Knowledge Management / Správa znalostí. Zaměstnanci HP, kteří participují na dodávce služby pro konkrétního zákazníka, mají zpřístupněno jednotné uložiště (MS Sharepoint) pro ukládání všech vzniklých poznatků a informací. Přístup na toto uložiště podléhá schválení Vedoucího Dodávky Služeb. Zde mohou své kolegy přímo informovat
  o konkrétních aktuálních problémech a zároveň jim zprostředkovat řešení. Když konkrétní pracovník takový příspěvek napíše a odešle, je automaticky odeslán k revizi a schválení Vedoucímu Technického týmu. Teprve po jeho schválení dojde k uveřejnění příspěvku. Členěny jsou dle funkčních oblastí (servery, LAN, OS, HW, aplikace, aj.). Pravidelně probíhá revize, jestli jsou všechny tyto příspěvky stále aktuální. Pokud je identifikován takový, který již není platný, dojde k jeho zneplatnění. Nicméně
  i nadále zůstává v DB a je součástí znalostní báze HP. Veškerá dokumentace týkající se dodávky služeb se též ukládá na toto jednotné uložiště. Dokumentaci na toto jednotné uložiště maji právo uložit pouze Vedoucí Dodávky Služeb, popř. Vedoucí Technických Týmů. Následně jsou všichni pracovníci HP upozorněni na existenci nového, příp. aktualizaci stávajícího dokumentu. Až v tuto chvíli je považován za všeobecně závazný. Při pravidelných revizích jsou všechny dostupné dokumenty podrobovány kontrole, zda jsou i nadále aktuální.

Pozn: dle HP jsou procesy **Change Management** / Správa změn, **Incident Management** / Správa incidentů
a **Problem Management** / Správa problémů pro správu IT prostředí těmi nejdůležitějšími.
Vztahy mezi jednotlivými procesy a jejich rozhraní jsou definovány v kapitole 3.3 a vychází ze ZD (Příloha č. 9).

HP při zajištění dodávky služeb zákazníkům vychází z takového modelu řízení, který je ve shodě s obecně platnými standardy pro poskytování informatických služeb a to konkrétně:

- ISO27001:2006 Information Security Management systém,
- ISO20000:2005 Information Technology - Service Management,
- ISO9001 Quality Management,
- ITIL.

ISO27001
Veškeré aktivity HP v České republice jsou prováděny ve shodě s touto normou.
Za to, že je tato norma dodržována odpovídá Bezpečnostní Manažer s působností pro celé HP v České republice. Bezpečnostní Manažer participuje na interní schůzce Service and Management review, která se koná každý měsíc a kde probíhá vyhodnocení všech zjištěných bezpečnostních událostí. Bezpečnostní Manažer též předkládá svá doporučení při výskytu různých bezpečnostních rizik jednotlivým Vedoucím Technických Týmů.

ISO20000
Služby outsourcingu IT, systémové integrace a aplikačních služeb jsou dodávány dle mezinárodních standardů definovaných v normě ISO20000 a vycházejí z ITIL.

Při dodávce služeb se uplatňují následující obecné principy:

- Závazek dodávat služby zákazníkům v nadstandardní kvalitě,
- provádět pravidelné kontroly, jestli jsou procesy nastaveny co nejefektivněji a zda reflektují vývoj procesních standardů,
- proaktivní nikoli reaktivní přístup,
- ve shodě se zákazníkem předkládat návrhy na úpravy a vylepšování IT procesů a prostředí,
- žádné zásahy v IT prostředí bez řádného schválení (výjimkou je řešení v rámci Incident Managementu),
- kontrola dvou párů očí při realizaci Změn.

Audit/Ověřování
Cílem auditu je ověřit, jestli jsou všechny procesy v souladu se standardy ISO20000 a ITIL.
Každé dva roky v HP probíhá audit, zda jsou, jak interní procesy, tak I procesy zákazníků v souladu s normou ISO20000.

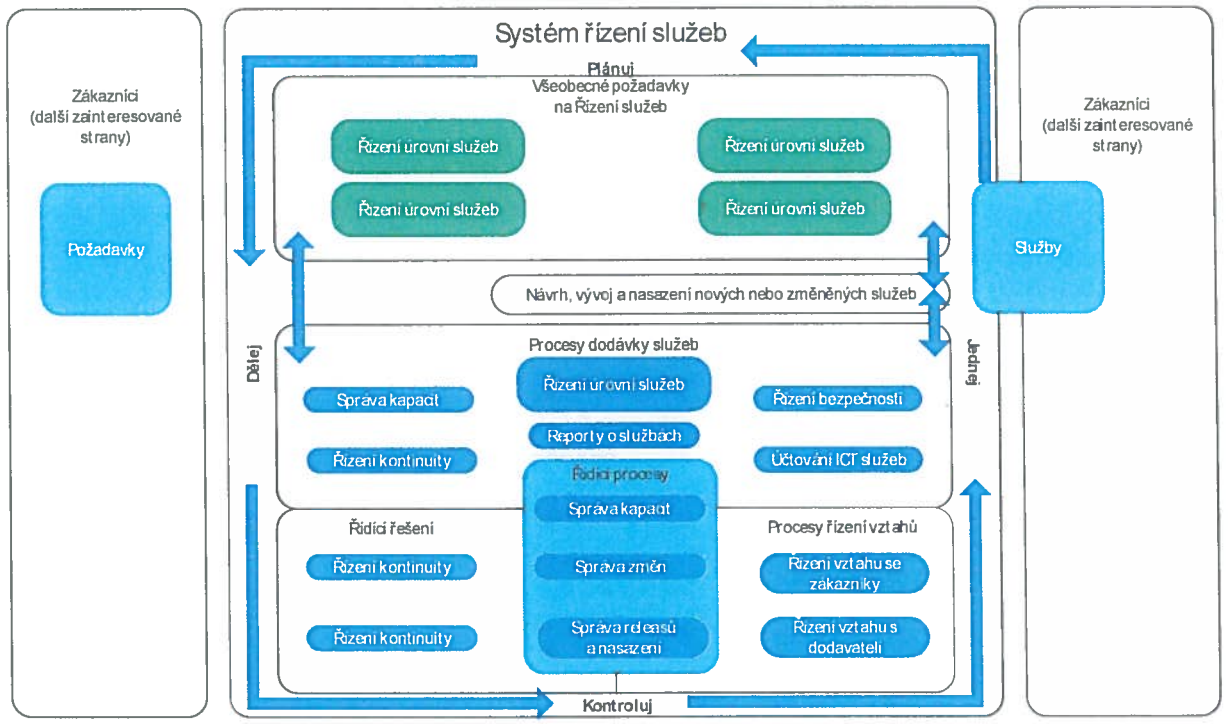
Dalšími "interními procesy", které se uplatňují při dodávce služeb jsou:

Document management / Správa dokumentů
Vytváření a schvalování řídící, příp. procesní dokumentace je prováděna odpovědnými osobami. Dokumentace je po svém vzniku odeslána ke schválení a následně, po formální kontrole, že je v souladu se všemi standardy pro řízení služeb je prohlášena za platnou a plně zavazující. Zaměstnanci jsou o těchto změnách informováni prostřednictvím hromadné komunikace. Do chvíle, než jsou zaměstnanci o existenci nové verze informováni, zůstává v platnosti verze původní.

Record Management / Správa záznamů
Proces popisuje aktivity, odpovědnosti, nástroje a další potřebné zdroje pro vytváření, ukládání, ochranu, vyhledávání a nakonec zničení veškeré dokumentace a datových zdrojů, které během dodávky služby vzniknou.

Kontinuální zlepšování

Kontinuální zlepšování zajišťuje, že všechny procesy jsou neustále sledovány z hlediska všech svých charakteristik, tj. vstupů, výstupů, potřebných informací, spotřeby zdrojů, jestli jsou ve shodě se standardy ISO20000 a ITIL, aj. Cílem je neustálé zlepšování procesů tak, aby byla zajištěna maximální přidaná hodnota pro zákazníky i jejich spokojenost.



Obrázek 1 Systém řízení služeb

3.2 Základní přehled procesů a jejich popis

Pro dosažení maximální efektivity při poskytování služeb ICT provozu navrhuje HP využít všechny možnosti automatizace uvedených procesů. Proto v plné míře využívá následující funkčnosti:

- Automatizovaná podpora procesních toků,
- integrovaný systém pro Správu změn,
- nástroje pro automatickou diagnostiku,

- automatizované nástroje reportingu a tzv. dashboardy,
- integrace se správou ostatních služeb ICT provozu.

Jednotlivé procesy a jejich součásti jsou popsány dále.

3.2.1 Incident Management

Jedná se o proces, který odpovídá za správu životního cyklu všech Incidentů. Incident Management / Správa incidentů zajišťuje, aby normální provoz služby byl obnoven tak rychle, jak jen to bude možné, a aby byly minimalizovány dopady na provozní činnosti Zadavatele.
Incident vygenerovaný na straně Zadavatele bude za pomoci automatického systému odeslán do systému HP, kde bude následně zpracován dle přiloženého procesního schématu. Po vyřešení bude Incident vrácen do procesu Zadavatele, kde bude finálně uzavřen. Incident bude, v prostředí HP, přidělen k řešení odpovídajícím řešitelským skupinám. V případě potřeby bude zajištěna funkční a hierarchická eskalace. Minimalizaci nepříznivých dopadů Incidentu zajistí důsledné využívání informací obsažených ve znalostní bázi HP (jako nástroje na podporu procesu Knowledge Management / Správa znalostí, blíže kap. 3.1) a využití automatických eskalačních mechanismů, které mohou být spuštěny nejen na základě smluvních parametrů (SLA), ale také interních metrik pro zpracování Incidentů.
HP používá přesně definovaný postup pro řešení závažných Incidentů, který zajišťuje bezodkladné vyřešení vzniklého Incidentu, průběžné informování zástupců Zadavatele i vedení projektu na straně Poskytovatele (tj. Manažer dodávky služeb a Vedoucí dodávky služeb). Průběh řešení je přesně zaznamenán v podpůrném nástroji a následně reportován. Proces správy Incidentů využívá integrované nástroje pro správu služeb ICT, a to konkrétně nástroje pro automatizaci procesního toku a automatické eskalace. Jednotlivé nástroje jsou propojeny automatickým konektorem pro sdílení záznamů o Incidentech, Problémech, požadavcích na změnu a uživatelských požadavcích.

RtOP (plán reakce na provozní problémy)
Jedná se proces, jehož prostřednictvím se střední a vyšší management HP (na lokální i regionální úrovni) dozví o výpadku zvlášť kritické IT infrastruktury Zadavatele, který může mít velký dopad na jeho primární činnost. Cílem tohoto procesu je aktivace a delegace všech dostupných pracovníků HP s odpovídajícími znalostmi na řešení příčiny výpadku a zajištění komunikace mezi managementem HP a Zadavatele na odpovídající úrovni řízení.

Postup zavedení
- Nejdříve je potřeba identifikovat kritickou část infrastruktury Zadavatele,
- následně proběhne identifikace všech rizik a plán jejich eliminace,
- do RtOP nástroje jsou zadány kontakty osob z různých úrovní řízení v rámci HP a Zadavatele,
- dojde k aktualizaci eskalačních mechanismů a dokumentace.

Kritická infrastruktura
Kritická infrastruktura je definována jako taková, jejíž výpadek má podstatný vliv na schopnost zákazníka plnit svou hlavní úlohu.

Zajištění evidence a vedení záznamů o řešení Incidentů, Problémů a Změnových požadavků v rámci centrálních systémů zadavatele
Poté, co je Incident identifikován, tj. zaznamenána nestandardní situace v IT prostředí, je Incident založen včetně časového razítka. Informace o Incidentu je udržována včetně všech historických dat, aby bylo možné sledovat dosavadní postup řešení. Údaje vážící se k Incidentu zahrnují především:

- Unikátní referenční číslo,
- kategorizaci Incidentu,
- údaj o urgenci,

- údaj o dopadu,
- údaj o prioritě,
- datum a čas založení,
- jméno a identifikaci osoby nebo skupiny, která Incident nahlásila,
- kontakt,
- popis poruchy,
- stav Incidentu,
- související konfigurační položka/y,
- skupina/osoba podpory, které byl Incident přidělen,
- související Problém/známá chyba,
- datum a čas uzavření Incidentu.

Pozn.: obdobné informace jsou vedeny rovněž k Problémům a Změnovým požadavkům.

Vyhodnocování Incidentů, Problémů a Změnových požadavků a jejich vyřízení
Nové Incidenty jsou nejprve kategorizovány obvykle v rámci 4 technických úrovní, kam je Incident zařazen. Dále je Incidentu přiřazena příslušná priorita, která rozhoduje o způsobu zpracování Incidentu v rámci nástroje podpory a podpůrných týmů. Priorita se přiřazuje podle kombinace míry urgence a míry dopadu Incidentu. Dopadem se obvykle rozumí počet postižených uživatelů/lokalit, ale může se též lišit dle typu dotčené služby. Dalšími faktory, které mohou ovlivnit míru dopadu, jsou např. počet postižených IT služeb, velikost možné finanční ztráty, dopad na reputaci, možné porušení zákona nebo regulačních nařízení, možné ohrožení zdraví nebo života.
Dále je provedena prvotní analýza Incidentu a následně probíhá řešení na první úrovni podpory. Pokud první úroveň není úspěšná, je uživatel informován o (funkční) eskalaci Incidentu na vyšší úroveň podpory a obdrží jednoznačný identifikátor Incidentu, aby mohl dále sledovat stav řešení. V případě, že se jedná o zvlášť závažný Incident, je zároveň automaticky informován odpovědný manažer – tzv. hierarchická eskalace. Té je automaticky využito rovněž v případě, kdy se nepovedlo Incident vyřešit v určené době (SLA).
Po funkční eskalaci následuje šetření a analýza, jejímž cílem je:
- Zjistit, jaké kroky byly prováděny na nižší úrovni podpory,
- zjistit chronologickou posloupnost událostí,
- ověřit dopad Incidentu, včetně počtu postižených uživatelů/lokalit,
- identifikovat událost, která mohla Incident spustit,
- Pokusit se nalézt předchozí obdobné Incidenty, související známé chyby, příp. relevantní informace od dalších Poskytovatelů.

Když je nalezeno odpovídající řešení, je aplikováno a testováno. Veškeré informace ohledně řešení, které je aplikováno, musí být zaznamenáno, aby byla k dispozici kompletní historie.
Následuje uzavření Incidentu, kterě zahrnuje ověření, že původní kategorizace Incidentu byla správná, doplnění dokumentace Incidentu, ověření, jedná-li se o opakující se Incident a posouzení, jestli je nutná následná akce, případně založení Problému v rámci Problem Managementu / Správy problémů. Pak následuje formální uzavření Incidentu.
Incidenty jsou analyzovány na základě uvedené urgence a dopadu. Incidenty budou analyzovány také z hlediska četnosti a opakování výskytu, aby mohly být případně předány k řešení v rámci Problem Managementu / Správě problémů. Veškeré informace o tom, jak se daný Incident projevoval a jaké bylo zvoleno řešení se zaznamená do znalostní báze HP.
Záznam o incidentu obsahuje kompletní životní cyklus Incidentu včetně jeho řešení.

Popis procesu Incident Management/ Správa incidentů

Fáze	Popis	Odpovědnost	Použité nástroje

Identifikace Incidentu	Incident může vzniknout: - hlášením koncových uživatelů (ServicePages / Telefonát uživatele), - prostřednictvím automatického monitoringu (Správa událostí), - hlášení Technického personálu (Řešitelé), - aj.	Koncový uživatel / Řešitel / HelpDesk	Stávající Service Management tool
Záznam Incidentu	Každý unikátní záznam Incidentu obsahuje hlavně: - Unikátní referenční číslo, - kategorizaci Incidentu, - údaj o urgenci, - údaj o dopadu, - údaj o prioritě, - datum a čas založení, - jméno a identifikaci osoby nebo skupiny, která Incident nahlásila, - kontakt, - popis poruchy, - stav Incidentu, - související konfigurační položka/y, - skupina/osoba podpory, které byl Incident přidělen, Každý Incident, který je založen koncovými uživateli by měl obsahovat uvedené informace. V případě, že některé údaje chybějí, kontaktuje uživatele pracovník HelpDesku kvůli doplnění. Ty Incidenty, které vygeneruje automatický monitoring, obsahuje všechny potřebné údaje definované ve funkční specifikaci nástroje.	Řešitel / HelpDesk	Stávající Service Management tool
Kategorizace Incidentu	V této fázi dochází k identifikaci závažnosti Incidentu. Kritéria hodnocení závažnosti Incidentu jsou definováné primárně v katalogových listech. Probíhá analýza, jaké dopady daný Incident má, které systémy jsou dotčené, které lokality a kolik koncových uživatelů je zasaženo. Je – li třeba, provede se aktualizace záznamů v Incidentu. Dále probíhá kontrola, zda je vyplněna správná konfigurační položka (tj. systém, u něhož se předpokládá porucha). Pokud je již podobný Incident založen, mezi Incidenty se vytvoří vazba.	Řešitel / HelpDesk	Stávající Service Management tool
Požadavek na službu?	Rozhodnutí o tom, jestli se jedná o Požadavek na službu je v odpovědnosti HelpDesku; platí pouze pro Incidenty zakládané koncovými uživateli. Pokud se nejedná o poruchu, tak je změněna kategorie Incidentu na servisní požadavek a již se řeší zvláštním odděleným procesem.	HelpDesk	Stávající Service Management tool

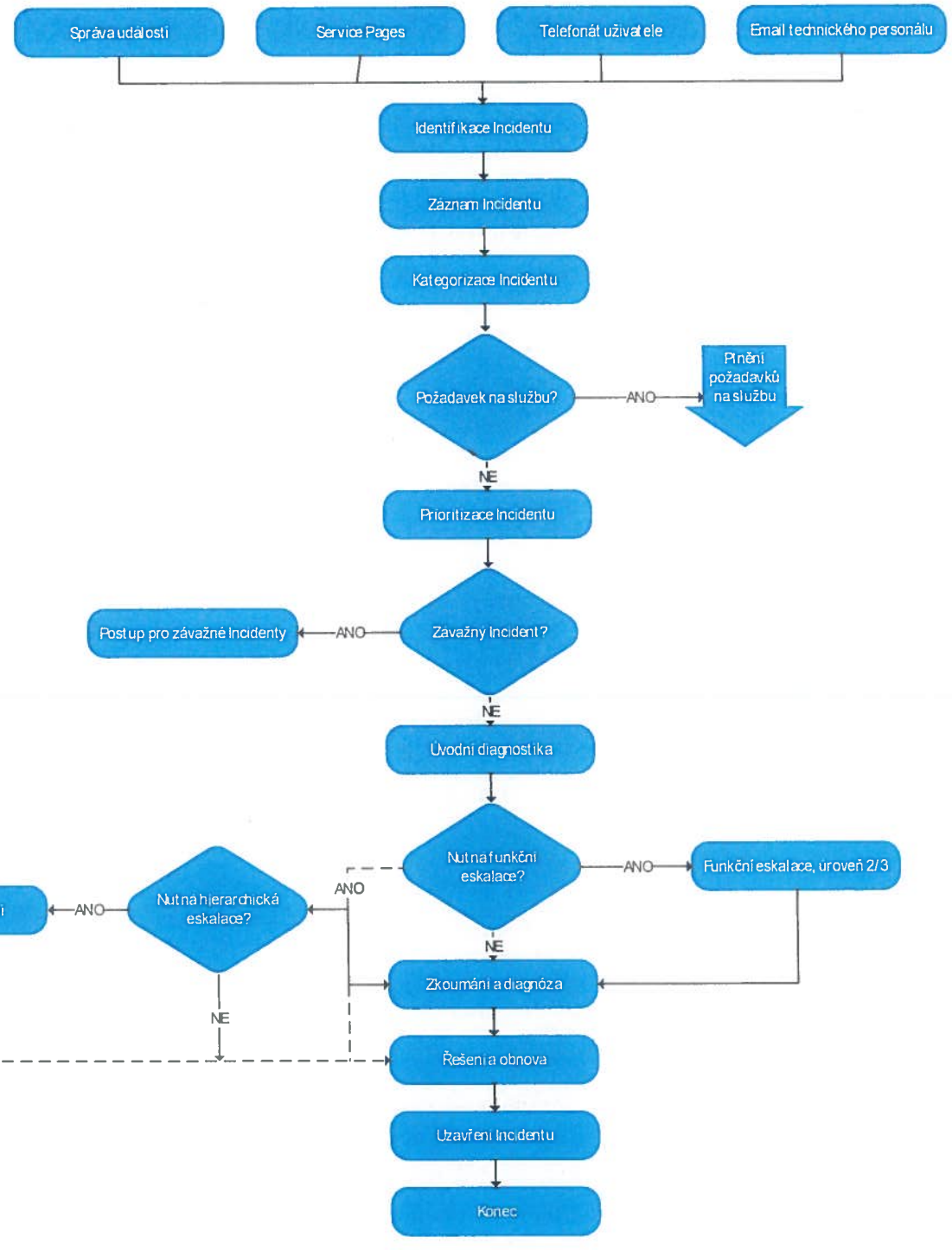
Prioritizace Incidentu	Použijí se již získané informace z předchozí fáze Kategorizace Incidentu (případně informace nové získané): které systémy jsou dotčené, které lokality, kolik koncových uživatelů je zasaženo, velikost případné finanční ztráty, aj. Priorita Incidentu, což je rychlost, se kterou se daný Incident bude řešit, je finálně určena jako průnik Dopadů a Kritičnosti průvodních jevů poruchy. Je – li třeba, provede se aktualizace záznamů v Incidentu. Týká – li se Incident té části infrastruktury Zadavatele, která je označena jako kritická, je aktivován RtOP (plán reakce na provozní problémy); viz výše.	Řešitel / HelpDesk	Stávající Service Management tool
Závažný Incident?	V daném IT prostředí je definován seznam parametrů, podle kterých je identifikován Závažný Incident (např. Bezpečnostní Incidenty, aj.). Dále již řešení probíhá podle zvláštního odděleného procesu.	Řešitel / HelpDesk	Stávající Service Management tool
Úvodní diagnostika	Určený Řešitel navrhne nejrychlejší a nejefektivnější řešení pro uvedení dotčených systémů do původního stavu. Analýza poruchy může zahrnovat aplikaci diagnostických scriptů a nástrojů, revizi databáze znalostí (jestli podobný Incident nebyl řešen v minulosti), komunikace s dalšími řešitelskými skupinami, aj. Veškeré výstupy z Úvodní diagnostiky je třeba zaznamenat do Incidentu.	Řešitel	Stávající Service Management tool
Eskalace	Je – li během Úvodní diagnostiky zjištěno, že dopad a kritičnost Incidentu jsou vyšší než ty, které byly určeny v předchozích fázích nebo byl překročen přidělený čas řešení dochází k eskalaci Incidentu a to buď: Funkční eskalace: Předání na vyšší technickou úroveň řešení nebo na dodavetele dotčeného systému. Hierarchická eskalace: Předání informace na management Poskytovatale i Zadavatele dle definovaných eskalačních úrovní.	HelpDesk	Stávající Service Management tool
Řešení a obnova	Během fáze Úvodní diagnostika je navrženo, připraveno a otestováno adekvátní řešeni dle povahy Incidentu. Nyní dojde k aplikaci řešení dle předem připraveného pracovního postupu. Pokud je třeba, proběhne verifikace všech provedených kroků. Do Incidentu je potřeba detailně zapsat všechny informace týkající se realizovaného pracovního postupu, včetně všech součástí IT infrastruktury, na které byl daný pracovní postup aplikován.	Řešitel	Stávající Service Management tool

Uzavření Incidentu	Před uzavřením Incidentu kontaktují pracovníci HelpDesku koncového uživatele, který hlásil poruchu a ověří, že jsou již všechny systémy, z jeho pohledu, funkční. Dále je potřeba zkontrolovat a potvrdit, že byla původní kategorize Incidentu určena správně; případně se provede oprava. Jedná – li se o opakovanou poruchu, je vytvořen záznam o Problému, aby došlo k vyřešení hlavní příčiny Incidentu. Řešení daného Problémů probíhá již v rámci procesu Problem Management / Správa problému.	Řešitel / HelpDesk	Stávající Service Management tool

Klíčové role procesu

- Role vlastníka i manažera procesu – obvykle manažer HelpDesku
- analytik 1. úrovně – operátor HelpDesku,
- analytik 2. úrovně - specialisté (Řešitelé) podpůrných skupin v čele se second-line support managerem / supervisorem úzce spolupracující s HelpDeskem,
- analytik 3. úrovně – specialisté vysoce odborných interních a externích týmů.

Procesní schéma procesu Incident Management / Správa incidentů:



3.2.2 Problem Management

Problem Management /Správa problémů je proces, který odpovídá za správu všech Problémů po dobu jejich celého životního cyklu. Problem Management / Správa problémů zamezuje výskytu, popř. minimalizuje dopad těch Incidentů, kterým nemohlo být zabráněno. Proces Problem Management / Správa problémů používá při hledání příčiny Incidentů celou řadu technik. Odpovědnost za řešení Problémů je striktně oddělena od odpovědnosti za řešení Incidentů. Dopad Problémů na prostředí Zadavatele bude minimalizován využitím zkušených interních specialistů z řad HP, kteří mají přístup do globálních znalostních bází HP a jsou tak schopni zvýšit pravděpodobnost rychlého a úplného vyřešení Problému. Proces Problem Management / Správa problémů funguje v úzkém kontaktu s procesy Change Management / Správa změn, Configuration Management / Správa konfigurací a Knowledge Management / Správa znalostí.

Cíle procesu

- Zvýšení výkonnosti dodávky služeb a zajištění maximální dostupnosti, při vynaložení optimálních nákladů,
- optimalizace využití dostupných zdrojů,
- zajistit, že IT plně podporuje hlavní činnosti Zadavatele,
- identifikace příležitostí pro vylepšování služeb,
- zvýšení stability IT prostředí Zadavatele.

Identifikace Problémů, které budou řešeny v rámci Problem Managementu

Hlavními úkoly tohoto procesu je identifikovat klíčové příčiny (tzv. root cause - původní příčinu Incidentu nebo Problému) opakujících se Incidentů nebo Incidentů s velkým dopadem a dokumentovat problémy a známé chyby.

Popis procesu Problem Management/ Správa problémů

Fáze	Popis	Odpovědnost	Použité nástroje
Detekce Problému	Problém může být iniciován následujícími způsoby: - Zadání přes ServiceDesk, - prostřednictvím automatického monitoringu (Správa událostí), - proces Incident Management / Správa incidentů (viz výše), - proaktivní správa problémů (může být iniciováno i při jednorázovém výskytu konkrétního Incidentu, aby byl jeho výskyt do budoucna vyloučen), - dodavatel (informace od externích dodavavatelů – třetích stran).	HelpDesk / Dodavatel	Stávající Service Management tool
Záznam Problému	Každý unikátní záznam Problému, v návaznostu na způsob jeho vzniku, obsahuje hlavně: - Unikátní referenční číslo, - kategorizaci Problému, - datum a čas založení, - jméno a identifikaci osoby nebo skupiny, která Problém založila, - kontakt, - popis Problému, - vazbu na Incidenty, kvůli nimž byl Problém založen, včetně jejich popisu a způsobu řešení, - dotčené konfigurační položka/y, Každý Problém, který je založen pracovníkem HelpDesku nebo Řešitelem musí obsahovat uvedené informace.	Problem Manager / HelpDesk	Stávající Service Management tool
Kategorizace Problému	Problémy mohou být kategorizovány dle typu. Např. dle části IT infrastruktury Zadavatele, systému, aj. Pokud tento údaj v záznamu Problému chybí je doplněn pracovníkem HelpDesku. Přidělení konkrétního Problému Řešiteli.	Řešitel / HelpDesk	Stávající Service Management tool
Prioritizace Problému	Problémy jsou prioritizovány pomocí stejných technik jako Incidenty. Jako doprovodná kritéria pro stanovaní priority Problémů mohou sloužit: - Náklady na vyřešení Problému, - výše nákladů spojených s rizikem, že Problém nebude řešen s vysokou prioritou, - délka řešení, - dopady Problému, - aj.	Problem Manager / Řešitel / HelpDesk	Stávající Service Management tool
Zkoumání a diagnóza	V této fázi se provede analýza hlavní příčiny (root cause analysis) Problému. Do hledání této příčiny může být zapojen konkrétní Řešitel, který je specialistou na danou část IT infrastruktury nebo skupina pracovníků z více řešitelských skupin. Během řešení je třeba všechny relevantní informace zaznamenávat do Problému. Ve znalostní databázi se vytvoří záznam o: - Povaze poruchy, - číslech Incidentů včetně pracovního postupu jejich řešení, - hlavní příčině Incidentů (výstup z root cause analysis), - workaroundu, který bude aplikován v případě opakování Incidentů. Pozn: tyto záznamy jsou využívány pro zkrácení doby řešení Incidentů a obnovu obvyklé úrovně služeb, pokud prozatím nedošlo k nasazení oprav (prostřednictím procesu Change Management / Správa změn). Když Řešitel/é neidentifikují příčinu Problému, je svolána schůzka s vlasníkem (zadavatelem) Problému. Jedině vlastník může rozhodnout, jestli bude analýza pokračovat; případně Problém uzavře bez dalšího řešení.	Řešitel	Stávající Service Management tool
Nutná Změna / Řešení	Jakmile je identifikováno řešení, je zahájena příprava k odstranění příčiny Problému.	Problem Manager	Stávající Service Management tool

	Pokud je nutné provést v IT prostředí Změnu, vlastník Problému navrhne založení RfC, které je již řízeno procesem Change Management / Správa změn. Pokud je potřeba nasadit Změnu neodkladně, tak je svolán ECAB (viz níže). V případě, že je možné řešení Problému odložit, tak se při realizaci Změny postupuje dle procesního schématu pro Normální Změnu. Aktualizace záznamu ve znalostní databázi.	/ Řešitel	
Uzavření Problému	Ve chvíli, kdy jsou, dle schválených migračních postupů, úspěšně nasazeny všechny Změny a tedy i odstraněny příčiny Problému, proběhne kontrola za účasti vlastníka Problému. Pokud stále není Problém vyřešen, opakuje se fáze Zkoumání a diagnóza. Pozn. Před uzavřením Problému je potřeba zaznamenat způsob řešení, čísla RfC, aj. Aktualizace záznamu ve znalostní databázi. Pokud zůstaly otevřeny Incidenty, které mají vazbu na Problém, jsou rovněž uzavřeny.	Řešitel / HelpDesk	Stávající Service Management tool
Závažný Problém?	Pokud se řešený Problém vyskytoval v té části IT infrastruktury, která je pro Zadavatele kritická, je prováděna kontrola provedených kroků: - Byly všechny naplánované kroky správné zvoleny a provedeny správně, - nejednalo se o nesprávně zvolené řešení, - co a jak by mělo být provedeno v budoucích případech, - jak zabránit opakování problémů, - aj. Pokud je třeba, provede se aktualizace technické dokumentace, provozních manuálů, atd.	Problem Manager / Řešitel	Stávající Service Management tool

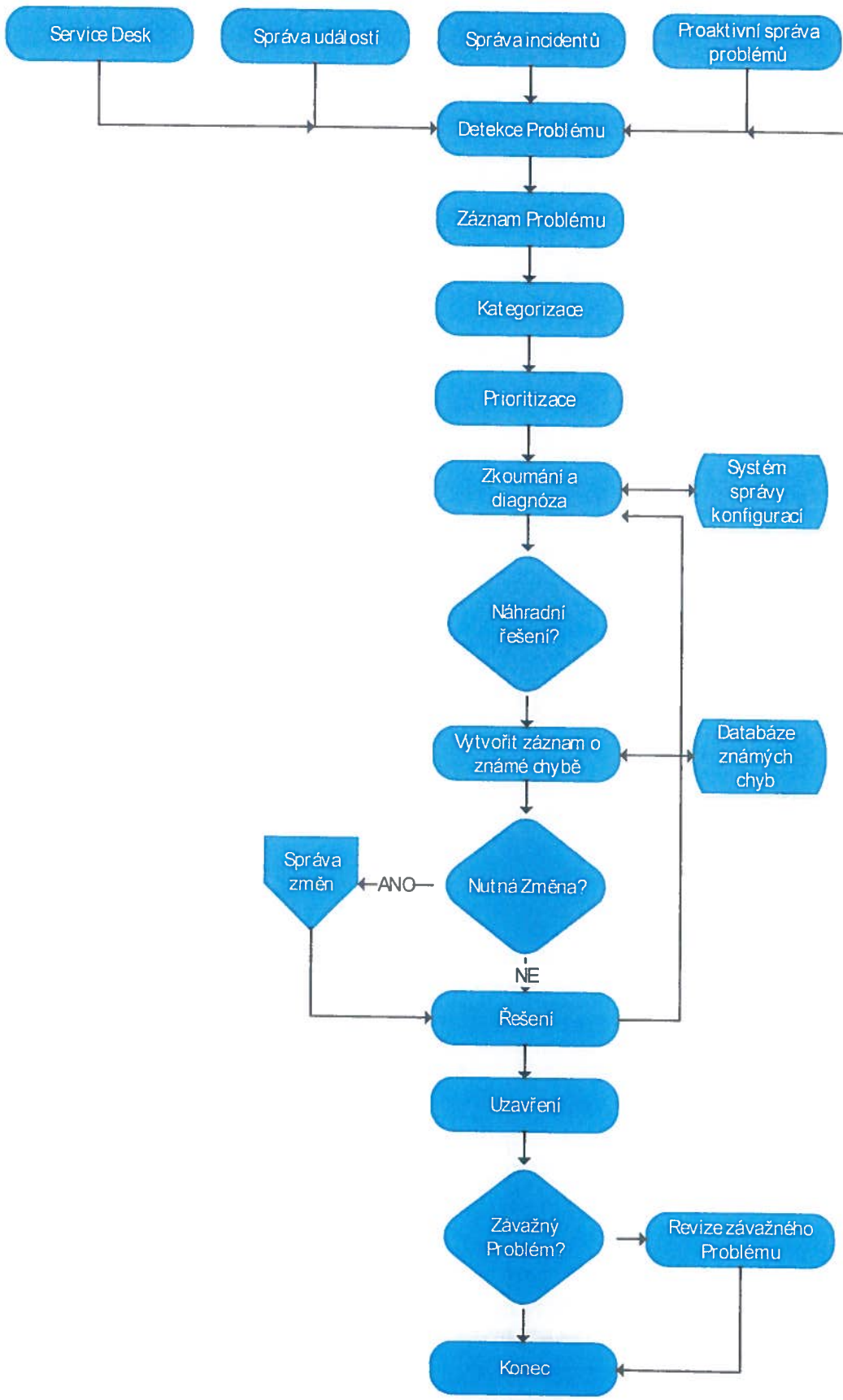
Klíčové role procesu

Role vlastníka i manažera procesu - důraz je kladen zejména na design rozhraní na ostatní procesy, ideální je integrace v jednom nástroji:

- nesmí být identický s manažerem procesu Incident Management / Správa incidentů,
- přiděluje Problémy řešitelům a koordinuje jejich práci na základě priorit,
- rozhoduje o tom, zda iniciovat RfC nebo Problém ponechat v řešení (v případě možného použití dočasného řešení – tzv. workaround),
- analytik/ řešitel problému - odpovídá za nalezení příčiny, její kompletní zdokumentování a tvorbu návrhu řešení.

Problem management tým - pro řešení složitějších problémů bývá vytvářen multidisciplinární tým pod vedením určeného specialisty nebo přímo manažera procesu Problem Management / Správa problémů.

Procesní schéma procesu Problem Management / Správa problémů:



3.2.3 Change Management

Change Management / Správa změn je proces odpovědný za řízení životního cyklu všech Změn, umožňující realizaci Změn při minimálním narušení služeb ICT provozu. Všechny Změny jsou podřízeny schvalovacímu řízení v koordinaci se Zadavatelem. Proces zpracování změnových požadavků má za cíl maximalizovat úplnost sběru a identifikaci těchto požadavků, maximalizuje kvalitu a efektivitu manažerského rozhodování o případné realizaci požadavků v rámci hierarchie organizační struktury projektu a současně efektivnějším způsobem zajišťuje sledování stavu naplňování změnových požadavků v rámci řízení případných projektových prací. Správa změn bude probíhat v pravidelném cyklu na základě dohodnutého harmonogramu ve shodě se Zadavatelem. Potenciální nepříznivý dopad prováděných změn do prostředí zadavatele bude minimalizován bezpodmínečným dodržením schvalovacího procesu.
Změny schvaluje tzv. CAB (Change Advisory Board). Pokud je potřeba schválit Změny v nouzovém režimu, tak je svolán tzv. ECAB (Emergency Change Advisory Board). Pracovníci HP jsou oprávněni zadat požadavek na Změnu (tzv. RfC) kdykoli je potřeba, aby byli schopni účinně řešit provozní problémy. Účastní se jednání CAB, případně ECAB, aby mohli zdůvodnit opodstatněnost Změny a informovat o všech jejích rizicích. Podílí se přímo na implementaci Změn, kdekoli Změny zasahují do služeb ICT provozu nebo jejich komponent. Pomáhají definovat a udržovat změnové modely, které se vztahují k provozovaným službám nebo komponentám. Jsou přímo zahrnuti v plánování Změn tak, aby bylo zajištěno, že provozní personál o chystaných Změnách ví a je na ně připraven (přes tzv. Dashboardy). Proces Change Management / Správa změn je závazný pro všechny pracovníky HP.
Všichni pracovníci HP pravidelně absolvují školení, která jsou zaměřena na dodržování všech principů uplatňovaných při přípravě, schvalování a realizaci Změn. Účast na těchto školeních je povinná a sledována managementem HP.

Konkrétně se jedná o

- „Nulová tolerance pro neschválené Změny" – žádná Změna nemůže být provedena, pokud není „autorizována", tj. schválena na CAB, popř. ECAB. Obvykle je riziko realizace bez adekvátního schválení spojeno s přípravou, plánováním a realizací Naléhavých Změn.
- „Princip čtyř očí" – pokud je naplánována, připravena a již schválena Změna, která může mít velký dopad do funkčnosti IT infrastruktury, tak HP pracovníci z technických týmů uplatňují tzv. „Princip čtyř očí". Jeden pracovník realizuje Změnu, nebo její funkční část, dle schváleného pracovního postupu a druhý pracovník následně provede revizi, jsou – li všechny aktivity realizovány v souladu s oficiálním pracovním postupem.

Pozn. odpovědnost CAB, popř. ECAB zastává Hlavní tým projektu (viz níže).

Popis procesu Change Management/ Správa změn

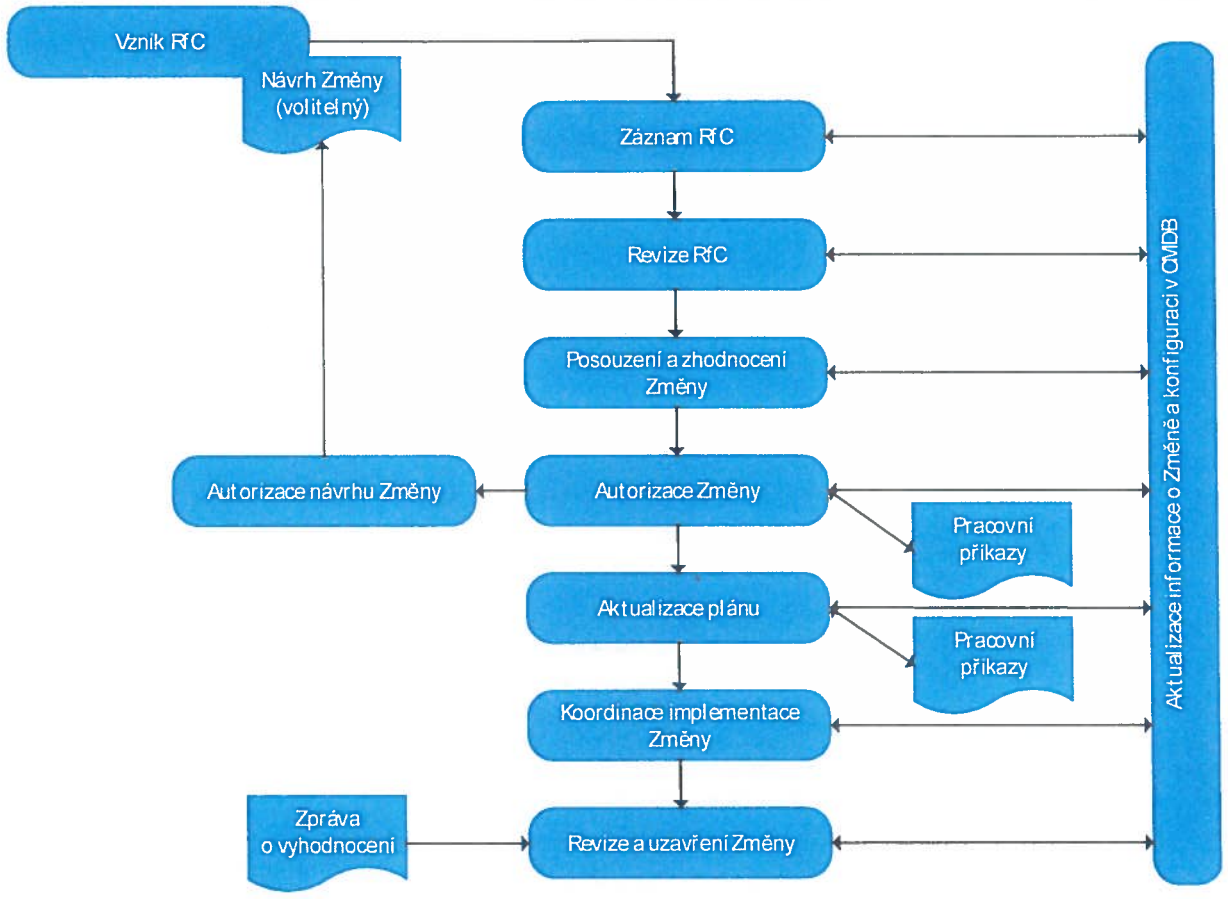
Fáze	Popis	Odpovědnost	Použité nástroje
Vznik RfC	Změna může být iniciována následujícími způsoby: - Zadání přes ServiceDesk, - výstup z procesu Problem Management / Správa problémů, - aj. RfC mohou založit pouze definovaní pracovníci Poskytovatele / Zadavatele / dalších dodavatelů.	Zadavatel	Stávající Service Management tool

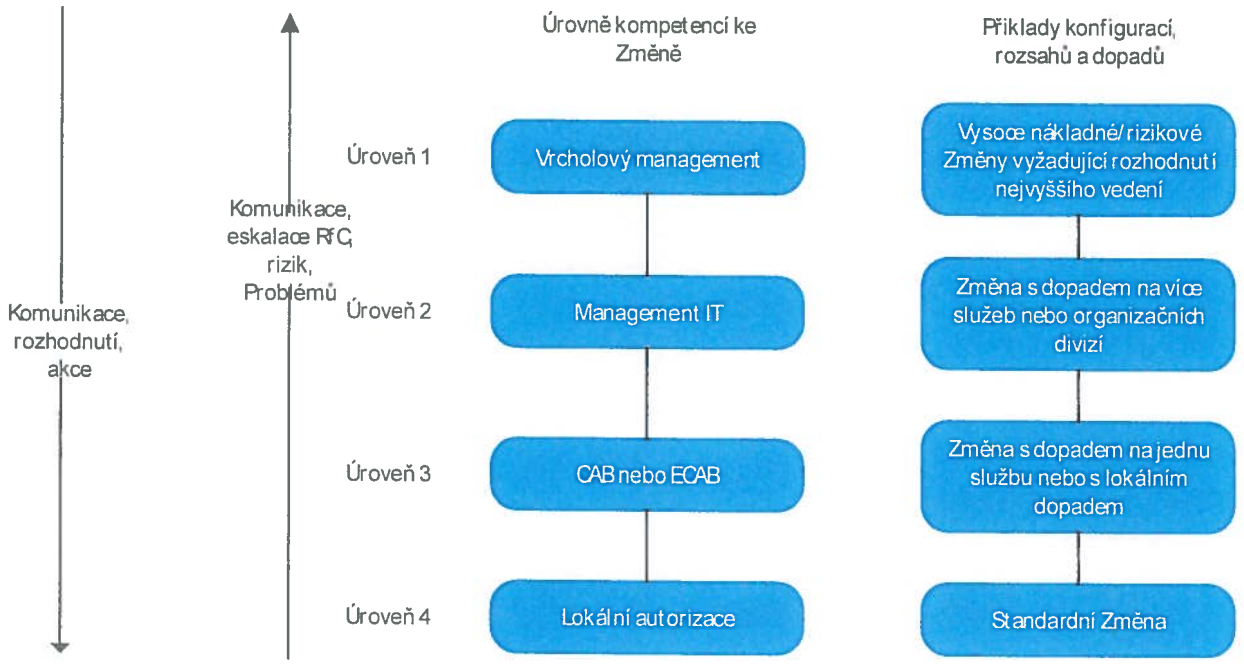
Záznam RfC	Do návrhu RfC zadavatel zaznamená co nejvíce informací, aby došlo k hladké validaci Změny a jejímu schválení. - Analýza nákladů a přínosů, - rizika, - dopady, - dotčené služby / systémy (části IT infrastruktury), skupiny uživatelů / lokality, - urgentnost, - plán Změny, - aj. Dále návrh obsahuje, zda se jedná o Normální / Standardní / Naléhavou Změnu.	Change Manager / Zadavatel	Stávající Service Management tool
Posouzení a zhodnocení Změny	Change Manager reviduje informace obsažené v RfC, zda – li jsou kompletní a relevantní. Dále je kontrolováno, jestli je RfC zadáno autorizovanou osobou. Pokud jsou informace nekompletní, vrací RfC k doplnění na zadavatele. Pokud je RfC kompletní předává se RfC na Řešitele k technickému posouzení / zhodnocení realizovatelnosti. Zde je třeba přihlédnout k: - Jestli nejsou otevřeny podobné RfC, - jestli jsou informace uvedené v RfC kompletní, - jestli je záměr RfC v souladu s obecnými pravidly v dané části IT infrastruktury, - jestli je v souladu s bezpečnostními pravidly Zadavatele, - aj. Pokud je třeba, provede se aktualizace informací v RfC. Pokud je RfC z pohledu Řešitele v souladu s danými pravidly (v opačném případě je Změna zamítnuta), přistoupí se k přípravě zadání Změny a detailního plánu nasazení. Do přípravy Změny mohou být zapojeni Řešitelé z řešitelských skupin odpovědných za ty části IT infrastruktury, které mohou být nasazením Změny dotčeny. Zadání Změny obsahuje: - Detailní zadání, - popis budoucího stavu té části IT infrastruktury, kam bude Změna implementována (např. pokud dojde ke Změně rozhranní mezi dvěma systémy), - plán realizace – rollout plán (včetně rozpadu pracnosti	Change Manager / Řešitel	Stávající Service Management tool

	v rozdělení na jednotlivé role), - popis rizik spojených s nasazením Změny a dopad do dotčených částí IT infrastruktury, - rollback plán (plán aktivit, který se spustí, pokud není nasazení Změny úspěšné a je potřeba vrátit se do výchozího stavu). Rolback plán je obvykle rozfázován – tj. jsou definovány pracovní postupy pro návrat podle toho, v jaké fázi rollout plánu se nacházíme, - potvrzení přidělení Řešitelů pro migraci (včetně jejich zástupu), - aj.		
Autorizace Změny	Během této fáze je Změna projednána na CAB (součást agendy jednání Hlavního týmu projektu). Agenda CAB je oznámena nejméně jeden (1) pracovní den předem, aby všichni účastníci měli čas seznámit se s předkládanými Změnami a zároveň byl čas na přizvání osob, které jsou odpovědné za správu těch částí IT infrastruktury, které budou dotčené nasazením Změny. CAB buď Změnu schválí, nebo zamítne (výsledek se doplní do záznamu RfC). Dále se odsouhlasí financování prací, aj. (např. nákup licencí potřebného SW, služby dalších dodavatelů). Je určen Vedoucí migrace. Pozn: Pokud je Změna zamítnuta, dojde k jejímu uzavření.	CAB	Stávající Service Management tool
Aktualizace plánu	Před samotným nasazením Změny je třeba provést: - Aktualizaci / doplnění plánu nasazení Změny, - ověřit dostupnosti Řešitelů pro migraci (včetně jejich zástupů), - distribuce pracovních příkazů na zainteresované Řešitele, - nastavit způsob komunikace mezi členy migrace, dle schválené komunikační matice. Pozn: Migrace je vždy primárně směrována do oboustranně schváleného servisního okna.	Change Manager / Řešitel	Stávající Service Management tool
Koordinace implementace Změny	Za to, že je migrace prováděna podle schváleného migračního plánu odpovídá Vedoucí migrace. Vedoucí migrace kontroluje: - Zda jsou všechny fáze prováděny ve správný čas, a ve správné posloupnosti, - jsou – li v migračním plánu definovány dílčí testy, ověřuje jejich výsledek a dává svolení k zahájení dalších fází migrace.	Vedoucí migrace / Change Manager	Stávající Service Management tool

	Na základě výsledků jednotlivých fází rozhoduje o spuštění rollback plánu. Informuje o výsledku migrace zástupce Zadavatele i Poskytovatele (obvykle je též v migračním plánu stanoveno, že bude odpovědné osoby informovat o dílčích výsledcích – dle fází). Change Manager zajistí, že jsou aktualizovány informace ve všech konfiguračních položkách, které byly během migrace modifikovány.		
Revize a uzavření Změny	Change Manager zkontroluje, jestli jsou splněny všechny definované náležitosti Změny. Pokud je třeba, svolává jednání za účasti členů Hlavního týmu projektu, na kterém jsou diskutovány všechny náležitosti migrace. Pokud nejsou splněny všechny předpoklady, za kterých byla Změna schválena, na nejbližším CAB bude projednán následný postup. Pozn: Všechny Změny typu significant / Naléhavé nebo ty, u kterých musel být spuštěn rollback by měly podléhat revizi na CAB.	Change Manager	Stávající Service Management tool

Procesní schéma procesu Change Management / Správa změn:

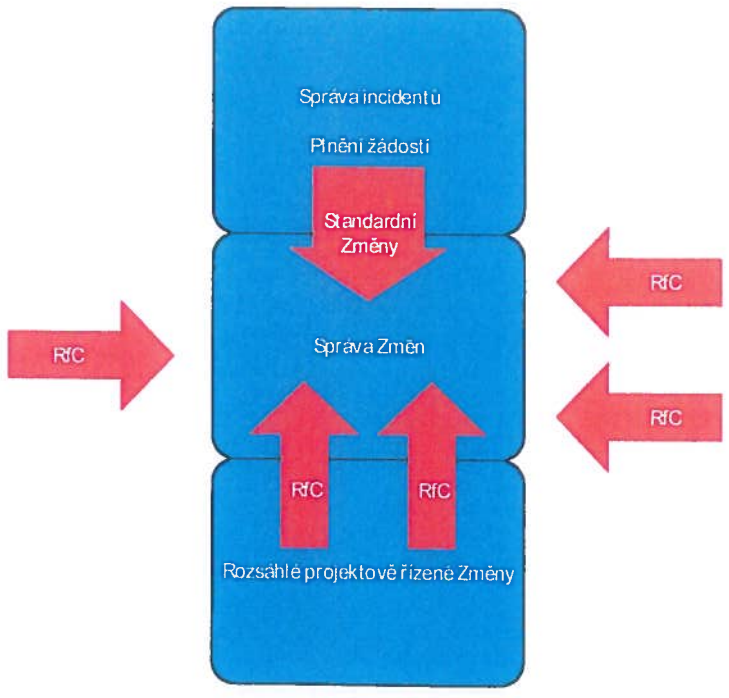




Klasifikace změn

Změny v procesu Change Management / Správa změn budou rozděleny do následujících skupin:

- **Standardní Změna** – Předschválená Změna představující nízké riziko, relativně obvyklá, vykonávaná podle určitého postupu nebo pracovních instrukcí (např. nastavení hesla, import dat pro aplikaci, kdy se kód samotné aplikace nemění, aj). Implementace standardní Změny nevyžaduje žádost o změnu (RfC), pro záznam a sledování se používají jiné mechanismy jako žádost o službu.



Normální Změna (normal change) - Změna, která není naléhavá ani standardní. Normální změny se uskutečňují
v definovaných procesních krocích.
Normální Změny se obvykle dělí do třech kategorií:

- Minor - schvaluje change manažer,
- significant – schvaluje Hlavní tým projektu,
- major - schvaluje Hlavní tým projektu, případně Řídící výbor.

Naléhavá Změna (emergency change) - Změna, která musí být implementována co nejdříve - např. za účelem vyřešení závažného Incidentu nebo implementace bezpečnostní záplaty. V tomto případě se uplatňuje zjednodušený schvalovací proces. Tyto změny schvaluje buďto change manager sám nebo ECAB (emergency change advisory board).

Klíčové role procesu na straně HP

- Vlastník procesu – rozhoduje o podobě modelu schvalování Změn a jejich kategorizaci; koordinace společného přístupu k řízení změn s procesy Release & Deployment Management / Správa releasů
  a nasazení a Configuration Management / Správa konfigurací,
- manažer procesu - Change manager (vede CAB a ECAB),
- CAB - jeho členy jsou reprezentanti všech oblastí Poskytovatele IT služeb, Zadavatele, třetích stran, příp. uživatelů. Členové CAB posuzují, prioritizují, schvalují a plánují všechny předkládané Změny,
- ECAB - podskupina poradního výboru pro změny (CAB), která přijímá rozhodnutí o naléhavých Změnách. Členství může být určeno až ve chvíli, kdy je svolána schůzka, a je závislé na povaze posuzované Změny.

3.2.4 Service Level Management (SLM)

Service Level Management / Řízení úrovní služeb je proces, který odpovídá za sjednání dosažitelných dohod
o úrovních služeb (SLA) a za plnění těchto dohod. Zajišťuje, aby všechny procesy používané pro podporu služeb IT, dohody o úrovni provozních služeb (OLA), aj. byly nastaveny s cílem splnit, příp. překročit dohodnuté úrovně služeb. Proces Řízení úrovní služeb monitoruje a reportuje dosažené úrovně služeb, organizuje pravidelné revize služeb se zákazníky a identifikuje vyžadovaná zlepšení.
SLM nastavuje měřitelné cíle pro všechny aktivity v útvaru IT, které se přímo na dodávce služeb podílejí.
SLM má proaktivní aspekt – hledá možnosti zlepšení kvality dodávaných služeb, a to:

- na technické úrovni,
- na procesně – organizační úrovni.

Klíčové role procesu SLM

- Vlastník procesu - obvykle vysoký manažer útvaru IT, má odpovědnost za strategické vymezení procesu; člen Řídicího výboru projektu,
- manažer procesu - operativní řízení týmu SLM; přiděluje jednotlivým členům SLM týmu dílčí úkoly (např. reporting, příprava OLA),

- manažer úrovní služeb (Service Level Manager – SLM) – je odpovědný za skupinu služeb, nebo za skupinu interních zákazníků; vyjednává SLA a vykonává dle pokynů manažera procesu další procesní aktivity, viz výše,
- vlastník služby (service owner) – má všeobecnou znalost end – to – end designu služby, spolupracuje s jednotlivými členy SLM týmu při uzavírání SLA a OLA. Pokud tato role není zřízena, zastává ji manažer úrovní služeb.

3.2.5 Configuration Management

Configuration Management / Správa konfigurací je proces zajišťující, že aktiva požadovaná pro dodávku služeb jsou správně řízena, a že o těchto aktivech jsou k dispozici přesné a spolehlivé informace kdykoli a kdekoli jsou potřeba. Tyto informace zahrnují detaily o konfiguracích aktiv a o vzájemných vztazích mezi nimi. Přístup k nim mají všichni členové zainteresovaných řešitelských skupin. Personál služeb ICT provozu je povinen informovat pracovníky odpovídající za konfigurační položky, pokud identifikují jakýkoli nesoulad mezi skutečným stavem konfigurační položky (CI) a záznamem v systému CMDB.

Klíčové role v procesu

- Vlastník procesu – důraz kladen zejm. na design rozhraní na ostatní procesy, ideální je integrace
  v jednom nástroji; vymezení rozsahu procesu, tzn. množiny konfiguračních položek, které budou pod správou procesu,
- manažer procesu – identifikace nároků ostatních procesů a funkcí na to, jaká data a informace požadují; odpovědnost za to, že jsou tato data vždy aktuální a dostupná pro tyto procesy a funkce; schvaluje aktualizaci datového modelu CMDB,
- správce CMDB - správce knihoven SW a dokumentace; odpovídá za to, že SW a dokumentace
  v knihovnách jsou v CMDB korektně evidovány.

3.2.6 Knowledge Management

Knowledge Management / Správa znalostí je proces zajišťující sdílení informací, znalostí, zkušeností, a to, že jsou tyto informace, znalosti a zkušenosti dostupné ve správný čas. Tento proces umožňuje informované rozhodování a zlepšuje efektivitu tím, že omezuje potřebu opakovaného zjišťování a hledání. Interní řešitelské týmy využívají standardní nástroje pro správu znalostní báze. Znalostní báze pro jednotlivé zákazníky jsou striktně odděleny. Přístup do nich podléhá schválení Vedoucímu Dodávky Služeb.

Přínosy zavedení procesu:

- Zvýšení schopnosti rozhodování v krátkém čase,
- zvýšení hodnoty společnosti,
- zvýšení týmovosti v organizaci,
- zvýšení kvality poskytované služby,
- zvýšení efektivity poskytované služby,
- zvýšení produktivity práce, růst potenciálu lidských zdrojů.

Data a informace, které mohou být v budoucnu využitelné při dodávce služeb ICT provozu, jsou řádně shromážděny, zaznamenány a posouzeny. Relevantní data a metriky jsou postoupeny výše v rámci systému řízení a v rámci životního cyklu IT procesů, aby mohly být zaneseny do odpovídající kategorie systému správy znalostí. Hlavními nástroji procesu Knowledge Management / Správa znalostí využívanými při poskytování IT služeb jsou interní systémy správy konfigurací (CMDB), znalostní báze a

také technická provozní dokumentace využívaná jednotlivými technickými týmy,(např. provozní manuály, postupy, pracovní instrukce, atp.).

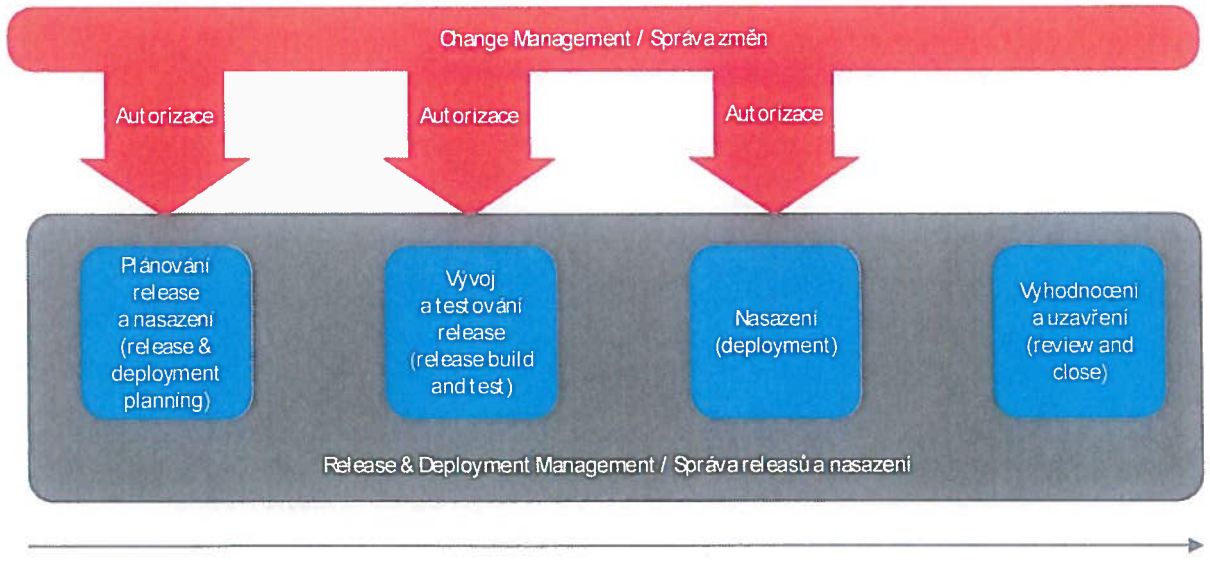
3.2.7 Release & deployment management

Správa releasů a nasazení (Release & Deployment Management) je proces odpovědný za plánování, načasování, vytvoření, testování a nasazení releasů, a za dodávku nové funkčnosti požadované Zadavatelem, přičemž chrání integritu stávajících služeb.

Klíčové pojmy:

- Release – jedna nebo více Změn služby IT, které jsou sestaveny, testovány a nasazeny najednou. Jediný release může zahrnovat změny hardwaru, softwaru, dokumentace, procesů a dalších komponent,
- jednotka releasu (release unit) – komponenty služby IT, které jsou obvykle uvolňovány společně. Jednotka releasu typicky obsahuje dostatečné komponenty pro zavedení požadované funkce. Jednotkou releasu může být např. desktop PC včetně hardwaru, softwaru, licencí, dokumentace atd. (jinou jednotkou releasu může být kompletní mzdová aplikace včetně provozních postupů
  a uživatelského školení),
- balíček releasu (release package) - sada konfigurace sestavená, testovaná a nasazená společně jako jeden release. Každý balíček releasu obvykle obsahuje jednu nebo více jednotek releasů.

Proces Release & Deployment Management / Správa releasů a nasazení má 4 hlavní fáze (jak je uvedeno ve schématu níže). Zahájení prvních třech je vždy autorizováno procesem Change Management / Správa změn.



Klíčové role v procesu

- Vlastník procesu – rozhoduje o definici, resp. vymezení jednotek releasu (release unit); schvaluje standardy vytvoření, testování a nasazení release,
- release manager – je odpovědný za sestavování balíčků release, řízení postupu sestavení, testování a nasazení release,
- správce sestavení releasů – sestavuje a testuje balíčky release,
- správce nasazení – provádí nasazení do produkčního prostředí. Obvykle se jedná o specialisty technické správy a správy aplikací,
- správce podpory provozu se zvýšeným dohledem – v období několika dnů, až týdnů po nasazení release provádí podporu uživatelů, řeší vzniklé Incidenty, monitoruje správnost běhu všech funkcionalit, provádí ladění konfigurace monitorovacích nástrojů, provádí zaškolení operátorů 1. a 2. úrovně podpory, atd.

3.2.8 Capacity management

Tento proces je odpovědný za splnění dohodnutých požadavků na kapacitu a výkon při přiměřené spotřebě času
a financí. Proces bere v úvahu všechny zdroje potřebné pro dodávku služeb IT a zabývá se požadavky Zadavatele na aktuální a budoucí kapacitu a výkonnost.
Základní princip řízení kapacit služeb IT během životního cyklu:

- Během fáze service design jsou upřesněny kapacitní a výkonové požadavky Zadavatele na službu IT (k tomu slouží dokument service level requirement),
- služba je následně během vývoje dimenzována podle těchto požadavků; během testování se provádí výkonový test. Probíhá nastavení monitoringu IT komponent včetně určení prahových hodnot, jež budou následně v provozu sledovány procesem Event management / Správa událostí,
- ve fázi service operation je kontinuálně měřeno aktuální kapacitní vytížení, a v případě dosažení nastavených prahových hodnot je prostřednictvím Event managementu / Správy událostí iniciována akce vedoucí ke zvýšení kapacity příslušných IT komponent.

Klíčový výstup - **kapacitní plán**, obsahující seznam RfC na rozšíření kapacit min. na rok dopředu.

Nejdůležitější přínosy procesu:

- zvýšení dostupnosti služeb IT proaktivní eliminací příčin vzniku Incidentů z důvodu nedostatečné kapacity infrastruktury a zdrojů IT,
- větší důvěryhodnost investičního plánování.

3.2.9 Availability management

Proces definuje, analyzuje, plánuje, měří a zlepšuje všechny aspekty dostupnosti IT služeb, a zajišťuje, že veškerá infrastruktura, procesy, nástroje, role atd. jsou dimenzovány přiměřeně dohodnutým cílovým úrovním služeb.

Nejdůležitější výstup - **plán dostupnosti**, jenž obsahuje seznam plánovaných RfC, jejichž účelem je zvýšení dostupnosti, resp. implementace protiopatření proti vlivům ohrožujících dostupnost.

Nejdůležitější přínosy procesu:

- Služby IT jsou navrhovány tak, aby splnily požadavky Zadavatele na jejich dostupnost,
- úroveň dostupnosti, která je k dispozici, je nákladově optimální,
- požadovaná úroveň dostupnosti je odsouhlasena Zadavatelem a následně měřená a vyhodnocována,

- zvýšení dostupnosti IT služeb zejména díky eliminaci tzv. „single point of failure" a postupným nahrazováním nespolehlivých infrastrukturních komponent jinými s podstatně lepšími parametry.

3.2.10 Event management

Proces odpovědný za správu událostí během jejich celého životního cyklu. Správa událostí je jednou z hlavních činností provozu IT.

Událost (event)

- Změna stavu, která je významná z hlediska řízení konfigurační položky nebo služby IT,
- pojem je také používán ve významu výstrahy nebo upozornění pocházejících od služby, konfigurační položky nebo monitorovacího nástroje. Události obvykle vyžadují, aby pracovník provozu IT provedl nějakou činnost, a často vedou k registraci Incidentu.

Tento proces musí zaručit schopnost detekovat události, činit je srozumitelnými a na základě toho provést nebo iniciovat požadovanou akci.

Do tohoto procesu spadá rovněž řízení událostí z oblasti:

- ostatních zařízení (požární hlásiče, vstupní systémy aj.),
- IT Security (viry, detekce neoprávněného přístupu aj.).
- sledování limitu SW licencí.
- normálního provozu (zap./vyp. serverů, přihlašování/odhlašování uživatelů, start/konec zpracování jobu, doručení e-mailu aj.).

Kategorie události určuje jeho závažnost a tím i způsob reakce na událost:

- Informational - událost, která nevyžaduje žádnou akci. Typicky se jedná o události potvrzující očekávaný chod IT komponenty nebo průběh zpracování úloh. Tyto události jsou pouze logovány pro možné pozdější využití (často statistické),
- warning - signalizace toho, že bylo dosaženo přednastavené prahové hodnoty (zatížení CPU, RAM, zaplnění diskového prostoru, transakční odezva, počet současně přihlášených uživatelů atd.),
- exception - událost signalizující nestandardní stav.

Základní aktivity události

Event occurs - vznik události

- V infrastruktuře vznikají každou minutu desítky událostí. Zdaleka ne všechny jsou však předmětem detekce, zaznamenání a dalšího zpracování,
- během designu procesu Event Management / Správa událostí (plus s každou větší Změnou) je třeba definovat, které události je třeba detekovat, zaznamenávat a dále zpracovávat.

Event notification - technické vygenerování záznamu události, např. pomocí monitorovacího nástroje nebo instalovaného detekčního agenta, přímo z HW zařízení (např. prostřednictvím SNMP) nebo ze SW aplikace.

Event detection - zachycení notifikované události nástrojem schopným jej interpretovat a dále zpracovat.

Event logged - založení záznamu v příslušném repository.

First-level event correlation and filtering = prvotní zpracování a určení dalšího řízení jednotlivých událostí.

- Protože obvykle nejde generování událostí na většině konfiguračních položek „vypnout", je třeba před jejich dalším zpracováním rozhodnout, kterými událostmi je třeba se zabývat (nutno filtrovat zejména opakující se nebo nepodstatné události), tzn.:

- Je třeba stanovit pravidla pro filtr, který je obvykle součástí jednotlivých detekčních agentů,
- u serverů je obvykle možné definovat filtrační pravidla prostřednictvím konzole, jež je součástí OS.

- Dále je třeba porovnat každou událost se sadou kritérií a na základě toho stanovit kategorii (informational, warning, exception). To se děje v tzv. correlation engine, jenž posuzuje zejména:
  - Stejné události z jedné komponenty (např. 3. neplatné přihlášení uživatele),
  - stejné události z různých komponent (např. stejná aplikace na různých PC zasílá stejnou hlášku),
  - porovnání s prahovými hodnotami.

Second-level event correlation = další (a podrobnější) zpracování událostí kategorie warning v correlation engine.
Response selection - na základě vyhodnocení v correlation engine je spuštěna příslušné akce, obvykle (polo)automaticky, např.:

- Založení nového Incidentu v nástroji procesu Incident Management / Správa incidentů,
- založení nového Problému v nástroji procesu Problem Management / Správa problémů,
- založení nové žádosti o Změnu v nástroji procesu Change Management / Správa změn,
- spuštění připraveného skriptu (systémového, databázového aj.),
- vygenerování notifikace (SMS, e-mail, aj.),
- uložení záznamu události do logu.

Review actions - při tisících událostech denně není možné ověřovat, zda byl každý záznam korektně ošetřen:

- Nutno definovat pravidla, pro které události použijeme určitý zvolený ověřovací postup (obvykle postačí provádět review jen u událostí s vysokou prioritou),
- tam, kde byl iniciován Incident, Problém nebo RfC, je review součástí těchto procesů.

Close Event - uzavření záznamu v procesu správa událostí:

- Některé události nemají životní cyklus a tak nejsou „otevírány" ani „uzavírány", např. všechny události kategorie informational
- Některé události mohou být uzavírány automaticky po provedení definovaného skriptu a na základě další události potvrzující úspěšnost (např. restart serveru),
- události, které vygenerovaly Incident, Problém nebo RfC by měly být automaticky uzavřeny s uzavřením těchto souvisejících záznamů.

Klíčové role v procesu

Tento proces nevyžaduje žádné speciální procesní role kromě vlastníka procesu, který zaručuje, že procedury jsou navzájem sladěny.

Aktivity procesu správy událostí obvykle realizují tyto funkce:

- Správa provozu IT:
  - Prvotní reakce na událost – odezva dle definovaných pravidel v SOP (Standard Operating Procedure), např. spuštění skriptu,
  - iniciace Incidentu a prvotní reakce na něj.
- Helpdesk – nebývá angažován v procesu přímo, je využíván jen pro komunikaci s uživateli, je – li to zapotřebí.
- Technická správa + správa aplikací:
  - Fáze Service Design - „návrhy" událostí, design correlation engine a „auto-response" skriptů,
  - fáze Service Transition - testování generování událostí a spouštění skriptů,

  - fáze Service Operation - reakce na události, které samostatně nevyřeší operátoři, trénink operátorů, vylepšování correlation engine.

3.2.11 Access management

Access Management / Správa přístupů pomáhá zajišťovat důvěrnost, integritu a dostupnost aktiv tím, že tato aktiva mohou být modifikována pouze autorizovanými uživateli. Tento proces implementuje politiky správy bezpečnosti informací a je také někdy označována jako Správa práv nebo Správa identit.
Cílem procesu je řídit přístup uživatelů služeb IT k datovým aktivům a službám IT v souladu s bezpečnostními politikami a požadavky vlastníků aktiv.

Základní aktivity události:

- Přijetí požadavku, ověření identity žadatele a jeho oprávnění mít požadovanou úroveň přístupu
  včetně odhalení případného konfliktu rolí (příklad: jedna osoba nemůže mít přístup pro zadávání plateb a zároveň i přístup pro schvalování plateb k proplacení), schválení požadavku a nastavení požadovaných přístupů,
- nepřetržité monitorování statusu všech uživatelů ve vazbě na jejich přístupová oprávnění včetně automatické iniciace odejmutí práv při určité změně statusu uživatele (například při přeřazení zaměstnance z vedoucí funkce je mu automaticky odebrán přístup k osobním datům jeho dřívějších podřízených, nebo při odchodu zaměstnance z podniku jsou automaticky deaktivovány všechny jeho účty atd.),

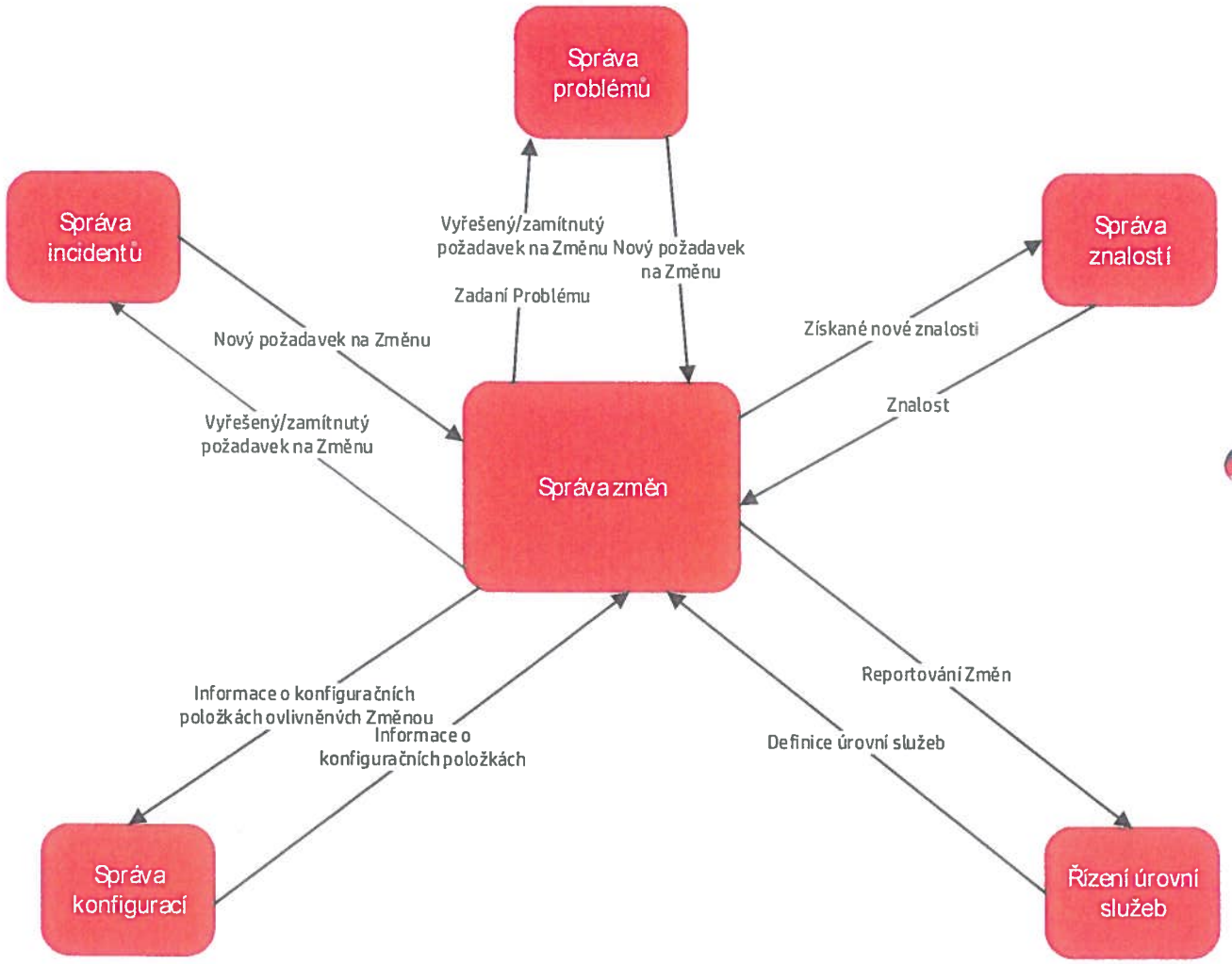
3.3 Integrace a vazby na ostatní procesy

Výše uvedené procesy jsou hlavními procesy používanými společností HP při poskytování služeb ICT provozu Zadavateli. Jsou však úzce integrovány i s dalšími IT procesy.
Vazby a integrace na ostatní procesy vychází z dokumentace zadavatele (Příloha č. 9).

- Change Management / Správa změn,
- Service Level Management/ Řízení úrovní služeb,
- Problem Management / Správa problémů,
- Configuration Management / Správa konfigurací,
- Incident Management / Správa incidentů.

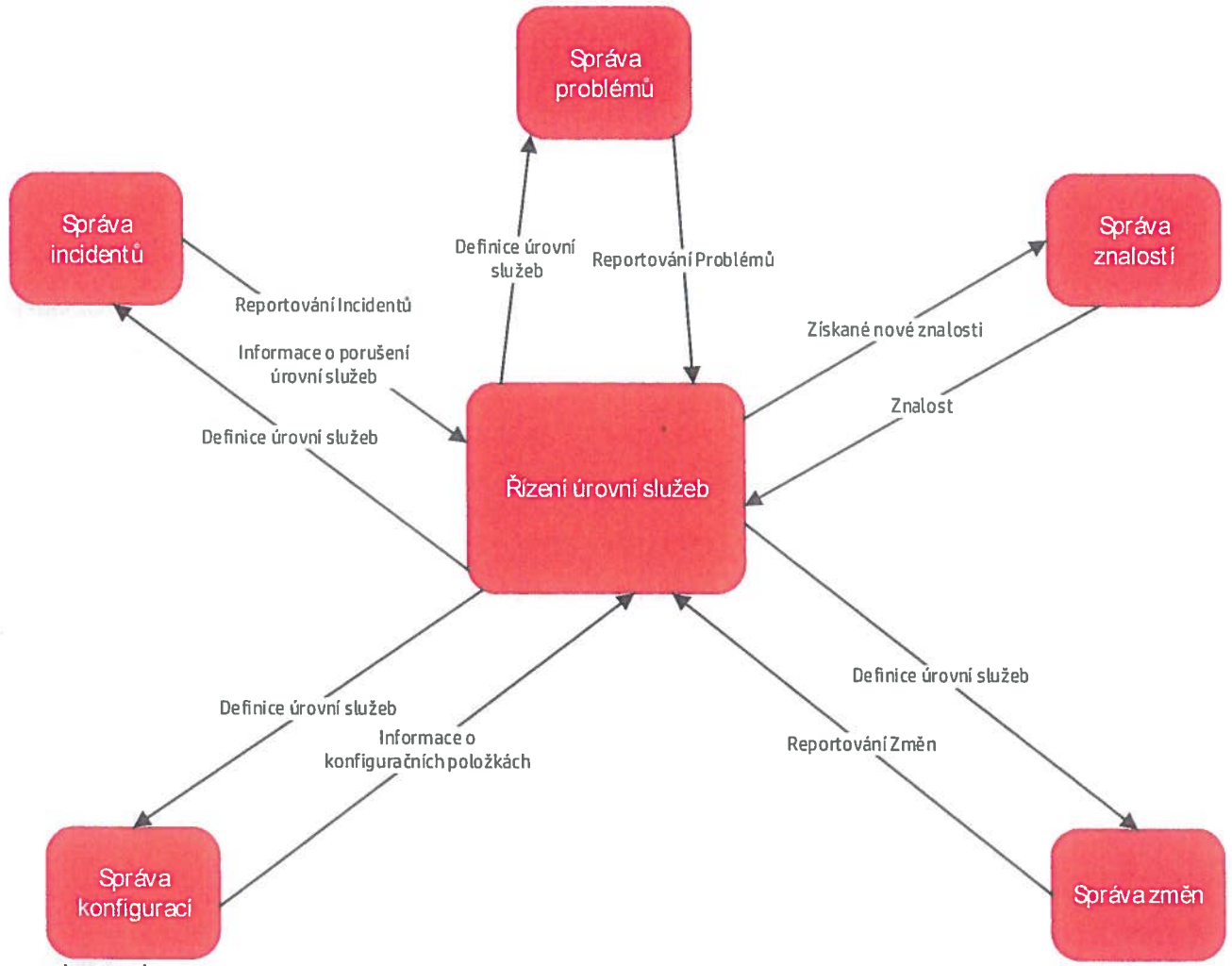
3.3.1 Integrace procesu Change Management

Pokud je v průběhu kategorizace nebo analýzy Incidentu zjištěno, že se jedná o požadavek na Změnu, je požadavek předán do procesu Change Management / Správa změn. Proces Incident Management / Správa incidentů informuje proces Change Management / Správa změn o Incidentech způsobených implementací Změny. Jednotlivé vazby jsou podchyceny na následujícím obrázku:



3.3.2 Integrace procesu Service Level Management

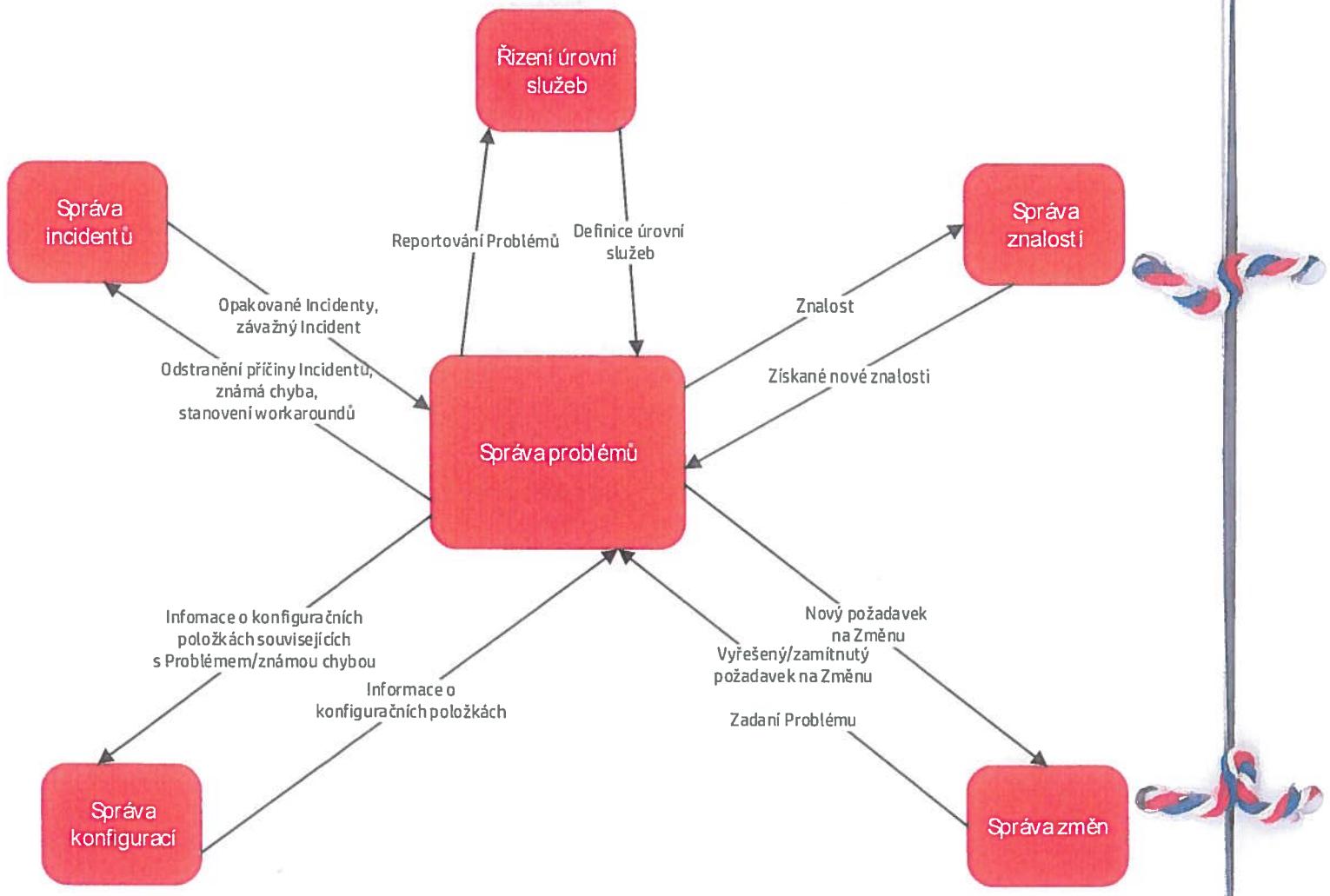
Proces Incident Management / Správa incidentů zajišťuje pro proces Service Level Management / Řízení úrovní služeb přípravu podkladů pro tvorbu reportů o zpracování Incidentů souvisejících s poskytovanými službami



a smlouvami.

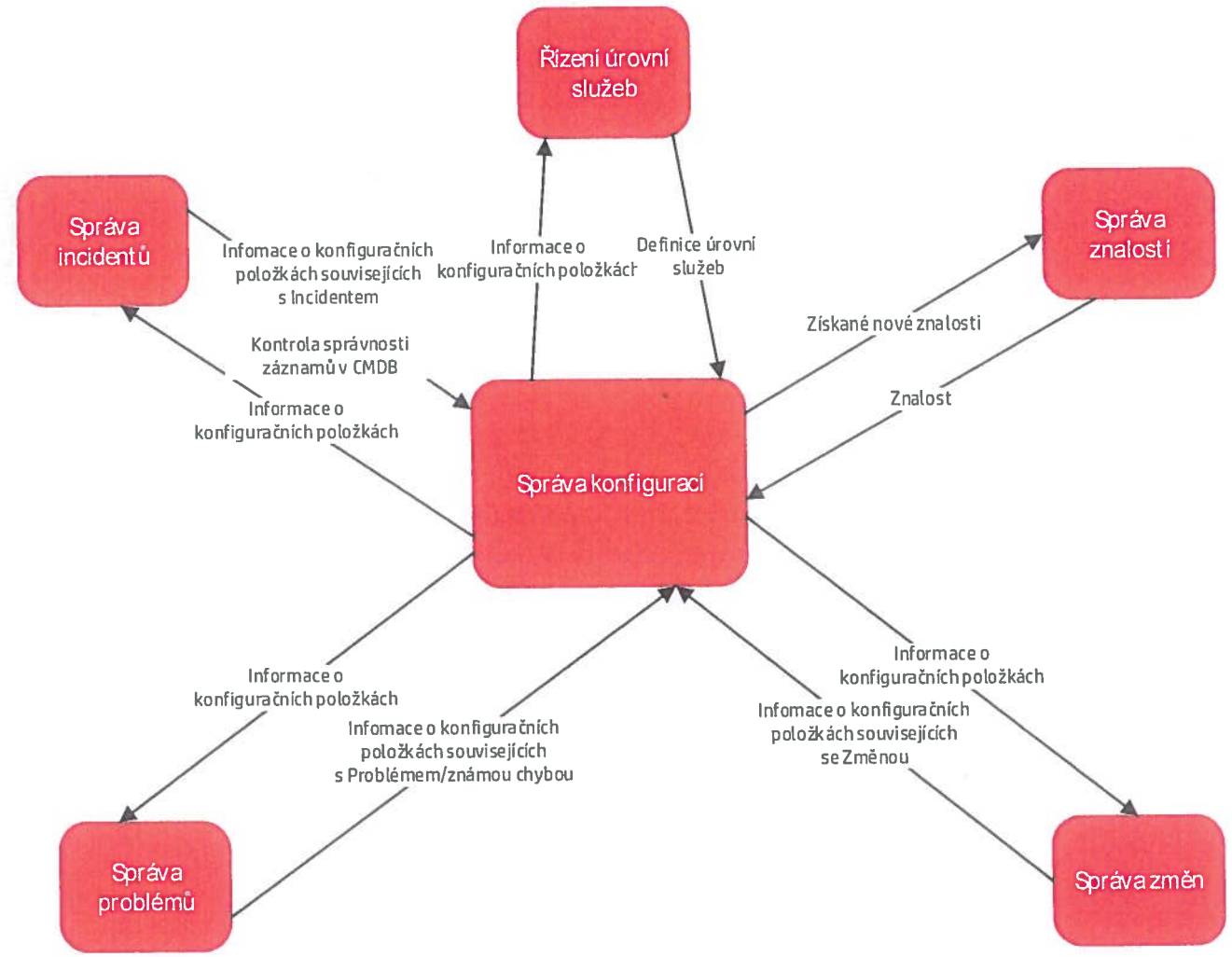
3.3.3 Integrace Procesu Problem Management

V případě, že má vzniklý Incident a jeho následné řešení řešitelskou skupinou významný dopad na provoz jednotlivých systémů, je zakládán Problém, jehož řešení přebírá proces Problem Management / Správa problémů – řešení Incidentu samotného ale není přerušeno. Proces Problem Management / Správa problémů poskytuje procesu Incident Management / Správa incidentů informace o známých chybách a způsobech náhradních řešení Incidentů.



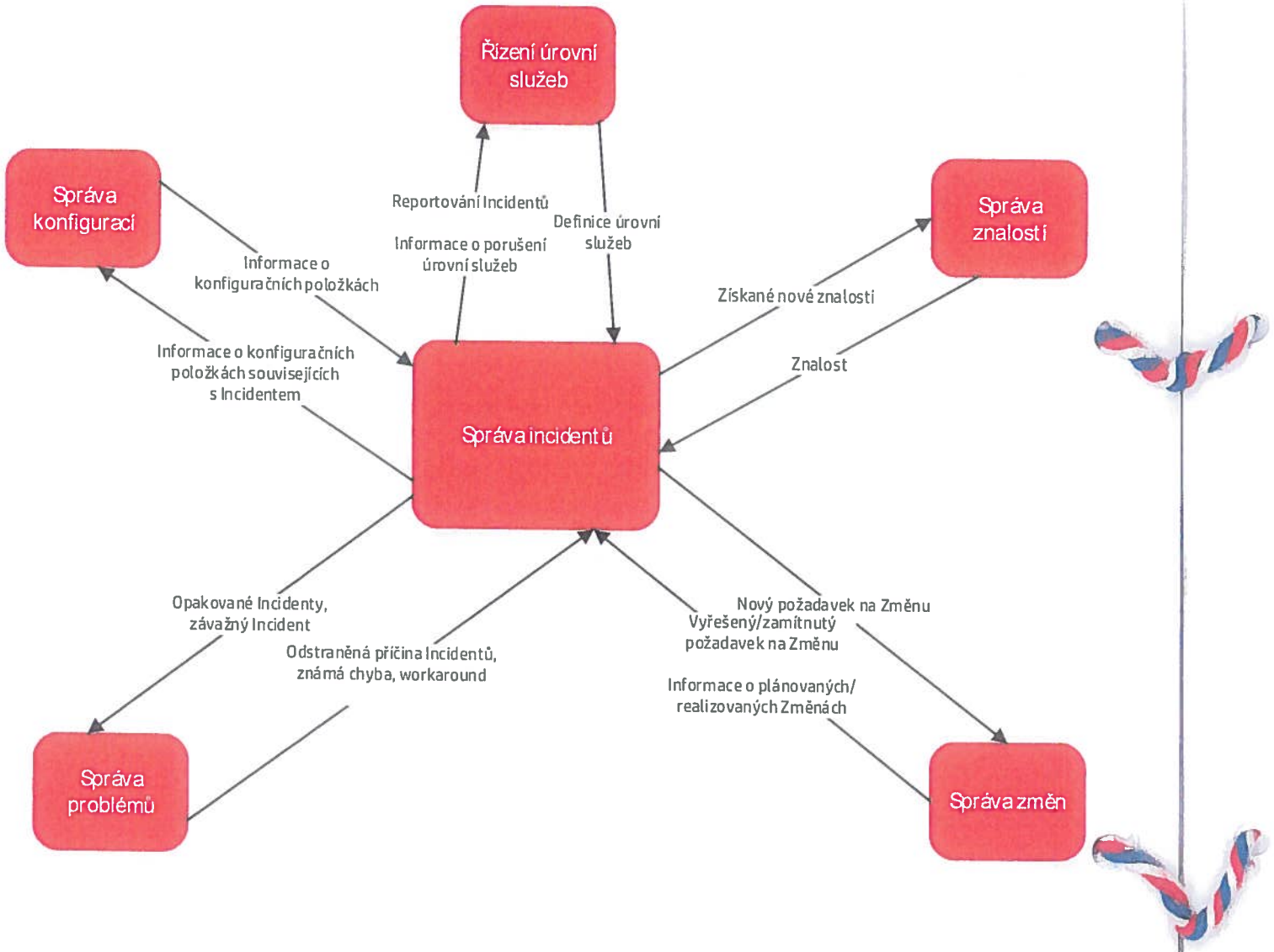
3.3.4 Integrace procesu Configuration Management

Hlavním cílem procesu Configuration Management / Správa konfigurací je poskytovat podporu ostatním procesům služeb ICT provozu poskytováním informací o konfiguračních položkách ICT infrastruktury a služeb MZe.



3.3.5 Integrace procesu Incident Management

Hlavním cílem procesu Incident Management / Správa incidentů je co nejrychleji obnovit služby ICT provozu po neplánovaném výpadku a minimalizovat tím vzniklé dopady na koncové uživatele Zadavatele, případně co nejefektivněji poskytnout nebo zpřístupnit uživateli požadovanou službu.



3.4 Řízení bezpečnosti

Zabezpečení je součtem atributů utajení, integrity a dostupnosti tak, aby mohla být bezpečnost efektivní a kompletní.
Tyto atributy jsou chápány následovně:

- Utajení řeší potřebu ochrany před neoprávněným sdělením nebo použitím údajů a informací,
- integrita se vztahuje k ochraně údajů či programů před neoprávněnými modifikacemi,
- dostupnost řeší potřebu ochrany před přerušením poskytování služby.

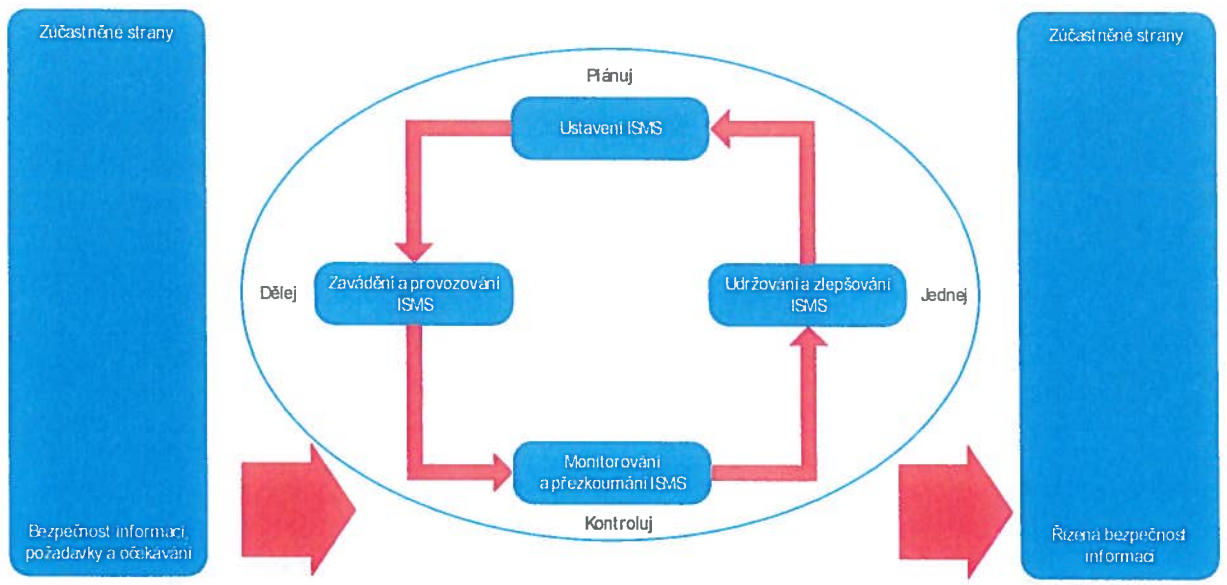
Proces Řízeni bezpečnosti je součástí celého procesního rámce. Proces má vazby na další procesy, tj. Správa incidentů, Správa problémů a Správa změn.
HP má zdokumentovaná pravidla týkající se informačních rizik, které vycházejí z normy ISO/IEC 27001:2006 a je držitelem certifikátu o shodě s touto normou. Dodržování pravidel monitorují interní i externí audity.
HP využívá profesionální znalosti při ochraně serverových platforem. To zahrnuje komunikaci a případnou nápravu zjištěných bezpečnostních Incidentů.

Osoby odpovědné za bezpečnost na stranách Zadavatele a HP se mohou účastnit pravidelných setkání ohledně hodnocení potřeb a požadavků za oblast bezpečnostního managementu. Tyto schůzky jsou svolávány na měsíční až čtvrtletní bázi. HP rekapituluje stav bezpečnosti za uplynulé období.
Zadavatel a HP společně prochází jednotlivé potřeby a požadavky s ohledem na:

- Změny procedur a pravidel,
- nové bezpečnostní incidenty,
- nápravná opatření,
- rekapitulace případných auditů,
- další.

3.4.1 Bezpečnostní požadavky

Součástí návrhu metodiky dodávky je ustanovení a provoz ICT služeb MZe v souladu se Systémem managementu bezpečnosti informací (dále ISMS) podle standardu ČSN ISO/IEC 27001 v MZe tak, aby mohl být nadále provozován, monitorován a zlepšován.



Model ISMS

Pro ISMS bude v souladu se standardem ČSN ISO/IEC 27001 využit model „Plánuj-Dělej-Kontroluj-Jednej" (viz obr. ***Model ISMS***):

- **Plánuj (Ustavení ISMS)**: Ustavení Bezpečnostní politiky ISMS (v našem případě platnou bezpečnostní dokumentací MZe), cílů, procesů a postupů souvisejících s managementem rizik a zlepšováním bezpečnosti informací tak, aby poskytovaly výsledky v souladu s Bezpečnostní politikou a cíli MZe.
- **Dělej (Zavádění a provozování ISMS)**: Zavedení a využívání Bezpečnostní politiky ISMS (v našem případě platnou bezpečnostní dokumentací MZe), opatření, procesů a postupů.
- **Kontroluj (Monitorování a přezkoumání ISMS)**: Posouzení, kde je to možné i měření výkonu procesu vůči politice ISMS, cílům a praktickým zkušenostem a hlášení výsledků vedení organizace k přezkoumání.
- **Jednej (Udržování a zlepšování ISMS)**: Přijetí opatření k nápravě a preventivních opatření, založených na výsledcích interního auditu ISMS a přezkoumání systému řízení ze strany vedení MZe tak, aby bylo dosaženo neustálého zlepšování ISMS.

3.4.2 Zohlednění současného ISMS

Bezpečnostní politika obsahuje popis bezpečnostních opatření, která vychází z bezpečnostních požadavků uvedených v Informační koncepci MZe. Bezpečnostní politika je v souladu s Bezpečnostní politikou informací MZe a na ni navazující bezpečnostní dokumentací v rámci ISMS.

Součástí projektu bude:

- Prostudování bezpečnostní dokumentace MZe,
- zohlednění Bezpečnostní politiky MZe,
- bude vypracován návrh přístupu HP k hodnocení rizik:
  - Bude předložena metodika hodnocení rizik vyhovující stanovené bezpečnosti informací, zákonným a regulatorním požadavkům.
  - budou vytvořena kritéria pro akceptaci rizik a identifikovány jejich akceptační úrovně,
  - Bude se vycházet z Bezpečnostní dokumentace MZe.
- budou identifikována rizika, tj.:
  - Budou identifikována aktiva v rámci rozsahu ISMS a jejich vlastníci,
  - budou identifikovány hrozby pro tato aktiva,
  - budou identifikovány zranitelnosti, které by mohly být hrozbami využity,
  - budou identifikovány dopady na aktiva, která by mohla mít za následek ztrátu důvěrnosti, integrity a dostupnosti.
- budou analyzovány a vyhodnoceny rizika, tj.:
  - Budou posouzeny dopady na činnost MZe, které by mohly vyplynout ze selhání bezpečnosti
    s tím, že vezme v úvahu případné následky ztráty důvěrnosti, integrity nebo dostupnosti aktiv,
  - bude posouzena reálná pravděpodobnost selhání bezpečnosti, které by se mohlo vyskytnout působením existujících hrozeb a zranitelností a dopady na konkrétní aktiva s přihlédnutím
    k aktuálně zavedeným opatřením,
  - bude odhadnuta úroveň rizik,
  - bude určeno, zda jsou rizika akceptovatelná a jaká je jejich akceptační úroveň.
- budou identifikovány a vyhodnoceny varianty pro zvládání rizik,
- budou zvoleny cíle opatření a jednotlivá bezpečnostní opatření pro zvládání rizik,

- budou navrženy postupy a další opatření pro rychlou detekci a reakci na bezpečnostní události
  a postupy reakce na bezpečnostní incidenty.

3.4.3 Klasifikace a kontrola aktiv

Řešení klasifikace a kontroly aktiv bude vycházet ze standardu ČSN ISO/IEC 27002 kap. 7. Zejména se jedná o to, že:

- Pro všechna důležitá aktiva budou určeni vlastníci a bude stanovena jejich odpovědnost za udržování přiměřených bezpečnostních opatření.
- budou jasně identifikována všechna aktiva zadavatele, budou evidována a jejich seznam udržován aktuální,
- pro každé aktivum bude schválen a zaevidován jeho vlastník. Na základě důležitosti aktiva a jeho hodnoty pro zadavatele bude určena odpovídající úroveň jeho ochrany dle standardu ČSN ISO/IEC 27005 Příloha B.

Vlastník aktiva bude odpovědný za:

- zajištění odpovídající klasifikace informací a aktiv souvisejících s prostředky pro zpracování informací,
- přesné vymezení a pravidelné přezkoumání omezení přístupu a klasifikace aktiv, v souladu s platnou politikou řízení přístupu.

Budou určena, dokumentována a do praxe zavedena pravidla pro přípustné použití informací a aktiv souvisejících
s prostředky pro zpracování informací. Všichni zaměstnanci, smluvní strany a uživatelé třetích stran budou dodržovat pravidla pro přípustné použití informací a aktiv souvisejících s prostředky pro zpracování informací.

Odpovědní vedoucí zveřejní pravidla a doporučení pro použití aktiv. Zaměstnanci, smluvní strany a uživatelé třetích stran, kteří používají nebo mají přístup k aktivům zadavatele, budou znát pravidla omezující použití informací, zdrojů, a aktiv souvisejících s prostředky pro zpracování informací. Ponesou odpovědnost za použití jakýchkoli zdrojů pro zpracování informací.

Informace budou klasifikovány tak, aby byla naznačena jejich potřebnost, důležitost a stupeň ochrany. Výstupy ze systémů, obsahujících citlivé informace, budou označeny odpovídajícím klasifikačním návěštím.

Dohody o sdílení dat, uzavřené mezi organizacemi, budou obsahovat postupy identifikace klasifikovaných informací a způsob jakým mají být interpretována návěští, která používají jednotlivé organizace.

3.5 Řízení rizik

Řešení klasifikace a kontroly aktiv bude vycházet ze standardu ČSN ISO 31000.

Navrhované řešení se opírá o analýzu rizik, která bude provedena opakovaně. Součástí hodnocení rizik bude systematický přístup k odhadu velikosti rizika (analýza rizik) a proces porovnání odhadnutých rizik se stanovenými kritérii pro určení jejich důležitosti (vyhodnocení rizik). Řízení bude provedeno podle standardu ČSN ISO 31000.

Hodnocení rizik určuje hodnotu informačních aktiv, identifikuje možné hrozby a zranitelnosti, které existují (nebo by mohly existovat), identifikuje stávající opatření a jejich účinek na identifikované riziko, určuje potencionální dopady a nakonec stanoví prioritu určených rizik a řadí je proti kritériím vyhodnocení rizik určeným ve stanoveném kontextu.

V rámci hodnocení rizik budou identifikována a kvantifikována rizika, bude určen význam jednotlivých rizik s ohledem na kritéria pro jejich akceptaci a cíle zadavatele. Výstupem z hodnocení rizik budou doporučení a priority řízení jednotlivých rizik a priority implementace vybraných opatření na ochranu proti těmto rizikům. Celý proces hodnocení rizik a výběru vhodných opatření bude nutné opakovat pro různé části zadavatele nebo jednotlivé informační systémy.

Řešení se bude skládat z následujících kroků:

- Analýza rizik zahrnující identifikaci rizik a klasifikacirizik,
- vyhodnocení rizik,
- reakce dle plánu zvládání rizik.

Hodnocení rizik bude prováděno v pravidelných intervalech, aby byly zjištěny změny v bezpečnostních požadavcích a změny z pohledu rizik, např. změny aktiv, hrozeb, zranitelností, dopadů, vyhodnocení rizik a také v případě, že nastanou významné organizační změny. Hodnocení rizik bude prováděno metodicky tak, aby výsledky jednotlivých hodnocení byly srovnatelné a reprodukovatelné. Rozsah hodnocení rizik bude jasně vymezen, hodnocení rizik v jednotlivých oblastech (části organizace, informační systémy) budou vzájemně propojena.

3.6 Fyzická bezpečnost a bezpečnost prostředí

Prostory, kde jsou uloženy centrální komponenty IT a jeho další aktiva, jsou ohraničeny uzavřeným a jasně definovaným perimetrem bez existence slabých, snadno proniknutelných míst. Odpovědný za naplnění bezpečnostních požadavků je Bezpečnostní Manažer.

Prostory, kde jsou uloženy centrální komponenty IT a jeho další aktiva, jsou chráněny proti neoprávněnému vniknutí mechanickými prostředky (bezpečnostní dveře a zámky, mříže) a samostatnou smyčkou elektronického zabezpečovacího zařízení (EZS). Signalizace EZS je vyvedena na pult ostrahy budovy nebo jiné pracoviště, obsazené nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Přístup do prostor, kde jsou uloženy centrální komponenty IT a jeho další aktiva, smí mít pouze pracovníci s rolemi, které potřebují k plnění svých pracovních povinností (administrátoři, správci, operátoři), manažer IT a Bezpečnostní Manažer. Manažer IT odpovídá za udržování seznamu osob, které mají povolen přístup do výše zmíněných prostor, a to včetně historie (již neplatných povolení). Vstup do zmíněných prostor musí být umožněn osobám, jednajícím na základě zákonných a podzákonných norem (orgány činné v trestním řízení apod.).

Vstup dalších osob (včetně pracovníků úklidu, údržby, dodavatelů apod.) do prostor, kde jsou uloženy centrální komponenty IT a jeho další aktiva, je možný pouze po schválení manažerem IT a to pouze v doprovodu některého z pracovníků, který má povolen přístup podle předchozího odstavce.

Záznamy o přístupech do prostor jsou uchovány minimálně po stanovenou dobu.

Datum a čas příchodu a odchodu návštěvníků (osob bez samostatné možnosti přístupu) včetně jejich identifikace je zaznamenán a návštěvníci musí být pod stálým dohledem oprávněného pracovníka.

Přístupová práva do prostor budou kontrolována dle bezpečnostní politiky MZe. O této kontrole bude vždy proveden záznam.

3.7 Řízení komunikací a řízení provozu

3.7.1 Provozní postupy a odpovědnosti

Všechny provozní postupy používané při správě, údržbě a provozu IT musí být dokumentovány v podobě formálních dokumentů, které podléhají změnovému řízení. Tyto dokumenty musí být dostupné všem pracovníkům, kteří danou činnost provádějí.
U všech pracovních postupů a dokumentů je pravidelně kontrolováno, zda odpovídají aktuálnímu stavu IT systémů. Vyhodnocení vlivu Změn na provozní postupy musí být také součástí změnového řízení při dílčích změnách IT prostředí. Za aktuálnost všech takových dokumentů odpovídají Vedoucí Technických Týmů pro jednotlivé části prostředí.
Podrobnost postupů musí být na takové úrovni, aby umožnila provádět zásahy i personálu znalému použitých produktů bez podrobných znalostí IT prostředí Zadavatele. Součástí pracovních postupů (procedur) musí být i informace o tom, kdo je oprávněn danou operaci provést, resp. kdo odpovídá za její včasné a správné provedení. Provedení operace musí pracovníci vždy zaznamenat do řešeného Incidentu nebo RfC.

Provozní postupy zejména zahrnují:

- zpracování a zacházení s informacemi,
- zálohování dat,
- časové návaznosti zpracování, včetně vzájemných souvislostí s jinými systémy, čas začátku první
  a dokončení poslední úlohy,
- popis činnosti při výskytu chyb nebo jiných mimořádných stavů, které by mohly vzniknout při běhu úlohy, včetně omezení na používání systémových nástrojů,
- spojení na kontaktní osoby v případě neočekávaných systémových nebo technických potíží,
- instrukce pro zacházení s výstupy obsahujících citlivé informace,
- instrukce pro nakládání s chybnými výstupy z aplikací v případě jejich selhání,
- postupy pro restarty systémů a postupy pro obnovení systémů v případě jejich selhání,
- zpracování auditních záznamů.

3.7.2 Správa změn

- Konfigurace systémů a nastavení jejich jednotlivých částí musí být dokumentováno. Tato dokumentace musí být vždy aktuální,
- musí existovat formální proces Change Management / Správa změn (proces musí být dokumentován a také samotná dokumentace podléhá změnovému řízení),
- veškeré změny v IT prostředí musí být testovány před jejich nasazením do produkčního prostředí,
- součástí každé Změny musí být schválený postup pro návrat do původního stavu.

3.7.3 Oddělení povinností

- Pro role s privilegovaným přístupem k IT prostředkům musí být použito oddělení přístupu – osoba v jedné privilegované roli nesmí zastávat jinou privilegovanou roli. Příslušná kontrola musí proběhnout při obsazování rolí,
- role administrátora sítě (tj. správce firewallu) musí být oddělena od administrátora aplikací nebo databází, apod.

3.7.4 Oddělení vývoje, testování a provozu

- Pro snížení rizika neoprávněného přístupu k produkčnímu systému a/nebo jeho změně musí být oddělena prostředí určená pro vývoj, testování a provoz,
- testovací prostředí by mělo co nejvíce simulovat prostředí produkční,

- pro produkční a testovací systémy musí být používány různé uživatelské profily,
- citlivá data by neměla být kopírována do testovacího prostředí.

3.7.5 Řízení dodávek služeb třetích stran

- Součástí smluv o dodávce služeb třetích stran spojených s provozem IT musí být ustanovení, která zajistí potřebnou úroveň bezpečnosti, zejména dodržování Bezpečnostní směrnice MZe, nadřízených bezpečnostních politik a dalších předpisů MZe určených k zajištění bezpečnosti,
- za zapracování příslušných ustanovení do služeb odpovídá manažer, který je odpovědný za přípravu smluvního vztahu,
- manažer odpovědný za přípravu smluvního vztahu je povinen o připravované smlouvě na dodávku služeb spojených s provozem IT informovat Bezpečnostního Manažera, který je povinen zkontrolovat obsah ustanovení spojených s bezpečností a následně i kontrolovat dodržování těchto ustanovení.

3.7.6 Správa kapacit

- V pravidelných intervalech musí být zkontrolovány kapacitní možnosti jednotlivých komponent IT (diskový prostor, operační paměť, výkon procesoru, aj.). Tato kontrola může probíhat
  i v rámci automatizovaného systému na sledování stavu IT. V případě nedostatku kapacit musí být tato informace eskalována na Vedoucího Dodávky Služeb,
- v pravidelných intervalech (min. jednou za půl roku) musí být vyhodnocen dostatek pracovníků obsluhujících IT prostředí (tj. – administrátorů a operátorů). Za tuto kontrolu odpovídá Bezpečnostní Manažer, který spolupracuje s vlastníkem dat. V případě zjištěného nedostatku musí vlastník dat tento nedostatek ve spolupráci s Vedoucím Dodávky Služeb vyřešit nebo ho dále eskalovat.

3.7.7 Přejímání systémů

- Přejímání nových informačních systémů, jejich aktualizace, zavádění nových verzí včetně vhodného způsobu testování systému v průběhu vývoje a před zavedením do ostrého provozu musí probíhat podle schválených a detailních pracovních postupů – viz kapitola 3.7.2 Řízení změn.

3.7.8 Opatření na ochranu proti škodlivým programům

Migrační nástroje jsou pravidelně sledovány na výskyt zranitelností, zejména zranitelností vedoucích ke spuštění kódu. V případě výskytu takového zranitelnosti jsou přijata opatření k zamezení působení příslušné hrozby (aplikace opravy, workaroud, pozastavení migrace, aj.).

Všechny stanice, ze kterých je přistupováno k IT na základě identifikace a autentizace jsou vybaveny aktuálním software na detekci malware (min. antivirový software a anti-spyware), který je pravidelně aktualizován
a používán.

3.7.9 Zálohování informací

Jednotlivá zařízení musí být provozována v redundantní konfiguraci (hot–standby /cluster, warm–standby) nebo musí být uzavřeny servisní smlouvy garantující jeho rychlé opětovné zprovoznění dle dohodnutých parametrů od vzniku bezpečnostního Incidentu.

Disky a interní média obsahující data musí být provozována v redundantní konfiguraci, která zajistí uchování informací i v případě výpadku min. 1 komponenty (RAID1, ...).

Zálohy informací musí existovat ve více kopiích (verzích) tak, aby bylo možné obnovit stav do definované doby
z minulosti (min 14 dnů). Existující zálohy dále musí umožnit obnovení jednoho definovaného datového objektu (SIP, AIP, ...).

Organizační zásady:

- Musí existovat plán zálohování a zálohování musí probíhat podle tohoto plánu. Plán zálohování musí obsahovat popisy zálohy dat, operačních systémů, aplikací a jejich konfigurací. Plán zálohování musí mít podobu formálně řízeného dokumentu, který podléhá změnovému řízení. V případě neexistence plánu platí pro zálohování následující pravidla:
  - 1 x měsíčně (nebo před každou Změnou) je provedena úplná záloha systému, aplikace a jejich konfigurací,
  - 1 x týdně je provedena inkrementální záloha systému, aplikace a jejich konfigurací,
  - 1 x týdně je provedena úplná záloha dat,
  - 1 x denně je provedena inkrementální záloha dat,
  - všechny zálohy systému, aplikace a jejich konfigurací jsou uchovávány 2 měsíce, všechny zálohy dat 2 týdny.
- musí probíhat pravidelná kontrola čitelnosti záloh. Tato kontrola musí probíhat jednou měsíčně nad částí médií tak, aby jednou ročně byla všechna média alespoň jednou zkontrolována. V případě, že bude zjištěna chyba při čtení, musí být přijata příslušná opatření snižující riziko a tato opatření musí být dokumentována,
- média nesmí být používána vícekrát, než je výrobcem definovaný maximální počet cyklů použití média,
- jednou za 3 měsíce musí proběhnout pravidelný test obnovy dat (systémů) ze záloh. Výběr komponent IT k obnově musí být proveden tak, aby jednou ročně byla vyzkoušena obnova každé komponenty IT,
- jednou za 3 měsíce musí proběhnout kontrola přenosu dat mezi primárním a záložním centrem, včetně úplnosti datového obsahu záložní lokality. V případě nedostatku jiných nástrojů může tato kontrola proběhnout ve formě kontroly náhodného vzorku dat, které měly být přeneseny mezi primární a záložní lokalitou v době blízké vzniku zaznamenaných bezpečnostních incidentů nebo odstávky systémů.

3.7.10 Síťová opatření

Komunikace mezi jednotlivými zónami musí být chráněna firewallem a IPS s možností re – konfigurace firewallu za účelem zabránění útoku. Firewall musí zřetelně oddělen od ostatních zařízen tak, aby při vzniku závažného bezpečnostního Incidentu mohla být přerušena komunikace mezi jednotlivými zónami odpojením firewallu. Připojení MZe k Internetu musí být vedené do primárního i záložního datového centra. Aktivní prvky vnitřních sítí IT musí být zdvojené nebo musí být uzavřeny smlouvy o podpoře umožňující jejich opravu a zprovoznění do 24 hodin od vzniku problému.

Organizační zásady:

- V MZe jsou následující síťové zóny:
  - Internet,

- demilitarizované zóny (DMZ) – sítě s definovanou konektivitou do ostatních zón. Každá DMZ musí mít stanovena a samostatně popsána pravidla komunikace s ostatními zónami.
  Tj. s každou DMZ se zachází jako se samostatnou zónou,
- vnitřní síť s archivními úložišti,
- ostatní vnitřní sítě (např. zaměstnanců MZe),
- management zóna – zóna výhradně sloužící ke správě zařízení. Z této zóny nesmí být přístup k aplikačním síťovým službám.

- komunikace mezi jednotlivými zónami musí být popsána a schválena Bezpečnostním Manažerem,
- Veškerá komunikace mezi jednotlivými zónami, která není schválena je zakázána a vždy chápána jako závažný bezpečnostní Incident.

3.7.11 Správa výměnných počítačových médií

- Média musí být evidována, o jejich vyřazení musí být veden záznam,
- média musí být ukládaná souladu se specifikacemi výrobce; média musí být ukládaná v zabezpečené místnosti.

3.7.12 Bezpečnost systémové dokumentace

- Systémová dokumentace IT musí být dostupná pouze osobám, které tuto dokumentaci potřebují
  k výkonu své činnosti (administrátoři, správci IT, aj.).

3.7.13 Pořizování auditních záznamů

- Auditní záznamy, obsahující chybová hlášení a jiné bezpečnostně významné události (privilegované operace, systémová varování chyby, neautorizovaný přístup, atd.), musí být uchovány včetně informací o zdroji události, přesném čase atd. za účelem následné kontroly provedených operací
  a přístupů,
- musí být pořizovány záznamy o přístupech k IT prostředkům,
- veškeré operace s archiváliemi musí být zaznamenány (vložení, přístupy, migrace, kontroly, aj.),
- v případě systémů pracujících s klasifikovanými daty musí mít všechny transakce přidělen jedinečný identifikátor transakce, který musí být uváděn v jednotlivých auditních záznamech,
- ve všech systémech pracujících s klasifikovanými daty musí být u všech transakcí zaznamenáno UID pracovníka z jehož aktivity transakce vznikla.

3.7.14 Administrátorský a provozní deník

- O provedených administrátorských zásazích v IT prostředí (kontrola logů, změna nastavení, přemístění zařízení, atd.) musí být prováděny záznamy do administrátorského / provozního deníku. Záznamy musí obsahovat čas zásahu, jméno zaznamenávající osoby a popis události.

3.7.15 Politika řízení přístupu

- Musí existovat jednotná politika přístupu definující kategorie uživatelů, příslušné role a příslušná přístupová práva v rámci jednotlivých modulů IS. Politika přístupu musí být založena za rolích (např. je vhodné používat model přístupu RBAC). Politika přístupu musí být schválena Bezpečnostním Manažerem a vlastníkem dat. Politika musí být dokumentovaná v podobě formálně řízeného dokumentu,
- politika řízení přístupu musí být přezkoumána každé 2 roky nebo po každé větší Změně IS (zavedení nové služby, změna architektury, aj.). Za přezkoumání odpovídá Bezpečnostní Manažer,
- politika řízení přístupu musí zohledňovat následující principy,
  - Všechno co není výslovně povoleno, je zakázáno,
  - přístupová práva jsou povolena jen v rozsahu, který daná role potřebuje ke své činnosti ("Need-to-know"/ „Least privilege").
- politika řízení přístupu musí zohledňovat principy oddělení povinností definované v tomto dokumentu.

3.7.16 Řízení, správa a kontrola technických zranitelností

- Musí být sledovány zranitelnosti komponent IS,
- zranitelnosti, které mohou být využity hrozbou, musí být opraveny, nebo musí být přijaty dodatečná opatření,
- minimálně jednou ročně musí být provedeny penetrační testy na veškerá rozhraní IS otevřená do externí sítě (Internetu). Za provedení testů odpovídá Bezpečnostní Manažer. Zpráva o provedení testu musí být předána manažerovi IT, který zajistí odstranění nalezených zranitelnosti,
- minimálně jednou za dva roky musí být provedeny penetrační testy na veškerá rozhraní IS otevřená do interní sítě (kromě sítí vyhrazených pro provoz centrálních komponent IS). Za provedení testů odpovídá Bezpečnostní Manažer. Zpráva o provedení testu musí být předána manažerovi IT, který zajistí odstranění nalezených zranitelnosti.

3.7.17 Soulad s právními normami

- Součástí aktualizace analýzy rizik (viz kapitola Interní organizace) musí být i revize zákonů, které mají vztah k provozovanému IS a zejména dopadů, které vyplývají z porušení ustanovení těchto zákonů.

3.7.18 Shoda s bezpečnostními politikami a normami

- Všichni vedoucí zaměstnanci jsou odpovědní za správné provádění bezpečnostních postupů v rozsahu jejich odpovědnosti, zejména aby tyto postupy byly prováděny správně a v souladu s bezpečnostními politikami a normami.

3.7.19 Kontrola technické shody

- Konfigurace IS a správná funkčnost bezpečnostních opatření spojených s tímto IS musí být v pravidelných intervalech (min. jednou za 6 měsíců) zkontrolována osobou, která se nepodílí na provozu IS. O provedení kontroly musí být vytvořen písemný záznam obsahující jméno kontrolující osoby, kontrolované skutečnosti a výsledky kontroly. Za provedení kontroly odpovídá Bezpečnostní Manažer,

- součástí kontroly technické shody musí být i kontrola odstranění nálezů z minulé kontroly,
- záznam o kontrole technické shody musí být předán Bezpečnostnímu Manažerovi, který zajistí jejich odstranění nalezených nedostatků.

3.8 Vstupy a výstupy obdobných procesů vedených na straně HP a jejich integrace (reporting)

Vstupy a výstupy procesů ze strany HP jsou reportovány v pravidelných intervalech na základě dohody se Zadavatelem. Obsahem reportu jsou vždy informace o časovém úseku, za který je report sestavován, statistiky Incidentů / Problémů / Změn v jednotlivých kategoriích, výčet Incidentů, které porušily SLA a další statistiky sestavované na základě požadavků Zadavatele. Generování reportů a jejich distribuce je zajištěna automatickým procesem na straně HP.

3.9 Komunikace

Obecné principy komunikace při provozování služeb v HP – komunikace, musí mít jasný záměr a vyústit v konkrétní akci. Komunikace by neměla být zahájena, dokud není jasné, komu je určena a těmto lidem by mělo být jasné, jak s novou informací naložit.

3.9.1 Komunikační kanály a jejich integrace s komunikačními kanály zadavatele

Záznam o Incidentu v systému HP bude neustále v reálném čase aktualizován tak, aby obsahoval veškeré informace o stavu řešení (rovněž se vztahuje na Problém a Změnu). Hlavním komunikačním kanálem je HelpDesk Zadavatele. Na tento HelpDesk bude napojen HelpDesk HP. Veškerá komunikace bude realizována:

- Telefonem – telefonní číslo na HelpDesk Zadavatele, dostupnost v provozní době HD Zadavatele, v jiný čas záznamník,
- e-mailem – e-mailová adresa HelpDesku Zadavatele,
- přes webové rozhraní – webový formulář na portálu eAGRI,
- fax – pro příjem a odesílání faxových zpráv.

Tyto komunikační kanály jsou dostupné pro interní i externí uživatele. Interní uživatelé Zadavatele mají navíc k dispozici rozhraní podpůrného nástroje HelpDesku Zadavatele.

3.9.2 Hromadná komunikace s uživateli

Tato komunikace slouží pro poskytnutí informací určeným skupinám uživatelů, správců systémů a aplikací
a odpovědným pracovníkům.
Hromadná komunikace využívá tyto komunikační kanály:

- Strukturovaný e-mail,
- informace zveřejněné na portálech,
- informace zveřejněné v jednotlivých systémech.

3.9.3 Service Excellence

HP pro průběžné vyhodnocování spolupráce se zákazníkem kromě jiného využívá vlastní nástroj „Service Excellence". Cílem nástroje a s ním spojených aktivit je sledování zákazníkovy spokojenosti a zejména pak v reakci na získané výsledky stanovování opatření a plánů pro trvalé zlepšování spolupráce s HP.

Základem je získání zpětné vazby od minimálně 3 odpovědných zástupců zákazníka z různých úrovní řízení (strategická, operativní, koncový uživatel) a to prostřednictvím osobních rozhovorů s využitím dotazníku, který je zaměřen na získání zpětné vazby v těchto oblastech:

- Úroveň dodávky služeb,
- možnost doporučení spolupráce s HP,
- obnovení/pokračování ve spolupráci,
- přidaná hodnota pro zákazníka,
- konkurenční výhody,
- kvalita dodávaných služeb.

Dotazník obsahuje konkrétní otázky z výše uvedených oblastí a zákazník je hodnotí dle níže uvedené stupnice:

Popis		Dodavatel služeb
	výborný	**předčil** vaše očekávání
	dobrý	**splnil** vaše očekávání
	průměrný	**nesplnil** vaše očekávání
	přijatelný	**významně nesplnil** vaše očekávání
	slabý	**vůbec nesplnil** vaše očekávání

Zákazník má přístup k výsledkům průzkumu jednak přímo od pracovníka HP, ale také na zákaznické nástěnce (Dashboard), kde jsou k dispozici veškeré dostupné informace. Na základě výsledků dotazníku je pak připraveno závěrečné hodnocení spokojenosti zákazníka, které slouží jako podklad pro připravení akčního plánu. Akční plán obsahuje konkrétní aktivity / projekty / činnosti, jejichž cílem je zlepšení výsledků zákaznické spokojenosti. Tento plán je připraven odpovědným pracovníkem HP a odsouhlasen zástupcem zákazníka.

Následně se pracuje na plnění akčního plánu a jeho průběžné kontrole tak, aby bylo dosaženo žádaného zlepšení. Celý výše uvedený proces trvá jeden rok a následně se opakuje. Nejde tak o jednorázovou aktivitu, ale průběžnou aktivitu s cílem monitorovat a kontinuálně zlepšovat spokojenost zákazníka s dodávanými službami.

3.10 Organizační zajištění procesů podpory

3.10.1 Organizační a personální zajištění

Společnost HP na základě svých dosavadních zkušeností s řízením obdobných projektů a zároveň s cílem zachování stávajícího členění navrhuje zvolit následující úrovně řízení:

- Řídící výbor,
- Hlavní tým projektu,
- Pracovní tým projektu.

Společnost HP ustanoví Manažera Dodávky Služeb odpovědného za dosažení stanovených cílů dodávky. Je odpovědný za dodávku služeb ICT provozu ve všech fázích - definuje technický tým, zpracovává plán dodávky služeb, řídí dodávku v celé své šíři, monitoruje a v závěru vyhodnocuje dosažené cíle a celkový výsledek dodávky. Rovněž je odpovědný za řešení eskalací vzniklých v Hlavním a Pracovním týmu.
Společnost HP dále ustanoví roli Vedoucí Dodávky Služeb, který bude primárním komunikačním a informačním kanálem pro Zadavatele. Jeho hlavní odpovědností bude plánování a samotná dodávka služeb ICT provozu, zároveň bude sloužit jako zdroj informací pro klíčové členy týmu na obou stranách.
Zároveň společnost HP obsadí roli Sponzora Projektu, odpovědného za řízení vztahů se Zadavatelem. Tato role je rovněž eskalačním článkem zejména ve finančních otázkách, vede strategická jednání o rozvoji služeb a o smluvních ujednáních.
Předpokládáme, že Zadavatel na své straně ustanoví podobné role, které budou rovněž primárním komunikačním zdrojem a informačním kanálem pro společnost HP.
Společně pak budou pravidelně podávat přehled o stavu projektu Řídícímu výboru obou společností v předem dohodnuté frekvenci a osazenstvu (viz níže).

3.10.2 Řídící výbor dodávky služeb ICT provozu

Řídící výbor (ŘV) je vrcholným rozhodovacím a řídícím orgánem projektu. Úkolem ŘV je vytvářet podmínky pro úspěšnou realizaci projektu.
Řídící výbor rozhoduje o základních aspektech projektu na strategické úrovni, stanovuje jeho rozsah a priority, akceptuje klíčové výstupy projektu a řeší problémy zásadního charakteru vzniklé v průběhu projektu, jejichž řešení přesahuje kompetence Hlavního týmu projektu. Řídící výbor se schází v pravidelných intervalech dle stanoveného harmonogramu nebo dle potřeby v případě eskalace z úrovně Hlavního týmu projektu.

- Řídící výbor je grémium, vytvořené na období trvání dodávky služeb ICT provozu,
- tvoří jej členové vrcholového vedení IT Zadavatele a zástupci Poskytovatele s rozhodovací pravomocí,
- schází se na pravidelných schůzkách, kde jej vedení projektu informuje o stavu a průběhu prací na projektu.

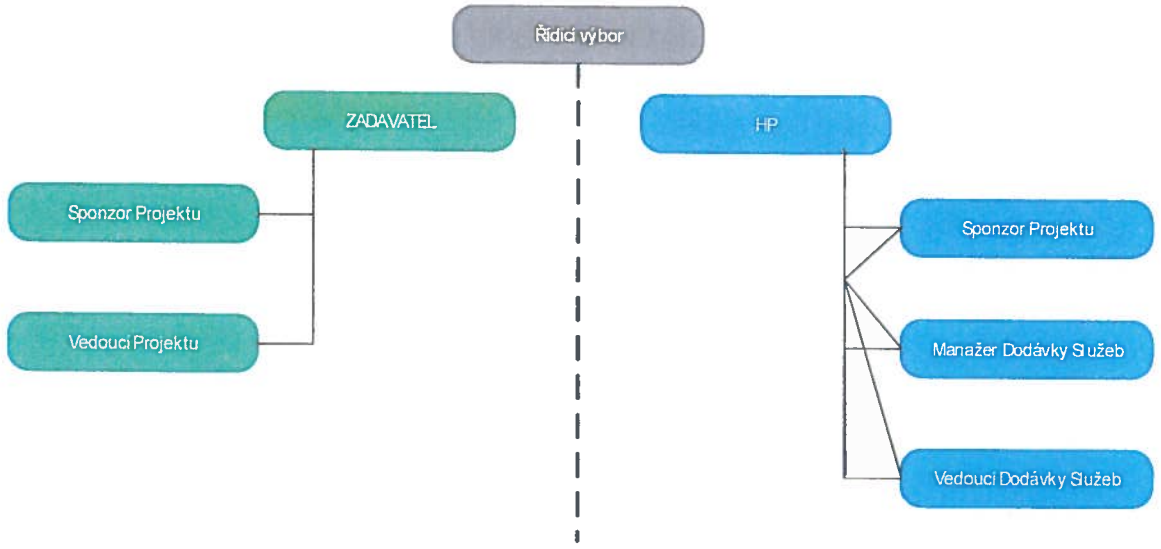
Řídící výbor odpovídá především za:

- řízení přizpůsobování služeb potřebám Zadavatele,
- vyhodnocování IT strategií Zadavatele a jejich dopadu na služby,
- vývoj strategických plánů pro služby,
- schvalování předmětů dodávek v rámci projektu,
- hodnocení kvalitativních parametrů dodávaných služeb,
- řešení stížností a eskalací z nižší úrovně, tj. Hlavního týmu projektu,

- udělování pokynů Hlavnímu týmu projektu.

Vyhrazené pravomoci a odpovědnosti:
- Delegovat vybrané rozhodovací pravomoci na nižší úrovně řízení. Nižší úroveň řízení může dále delegovat své pravomoci pouze se souhlasem Řídícího výboru,
- rušit delegované pravomoci nižších úrovní řízení,
- schvalovat požadavky na Změny a projekty s dopadem do nákladů nad smluvní rámec, schvalovat Změny ve smlouvě, včetně jednotlivých příloh,
- schvalovat pravidelné reporty o plnění podmínek dodávky služeb.

Společnost HP navrhuje pravidelné schůzky nejméně 1x za čtvrtletí v následujícím složení:
- Zástupci Zadavatele.
  - Sponzor Projektu,
  - Vedoucí Projektu.
- Zástupci poskytovatele (Společnost HP).
  - Sponzor Projektu,
  - Manažer Dodávky Služeb,
  - Vedoucí Dodávky Služeb.



3.10.3 Hlavní tým projektu

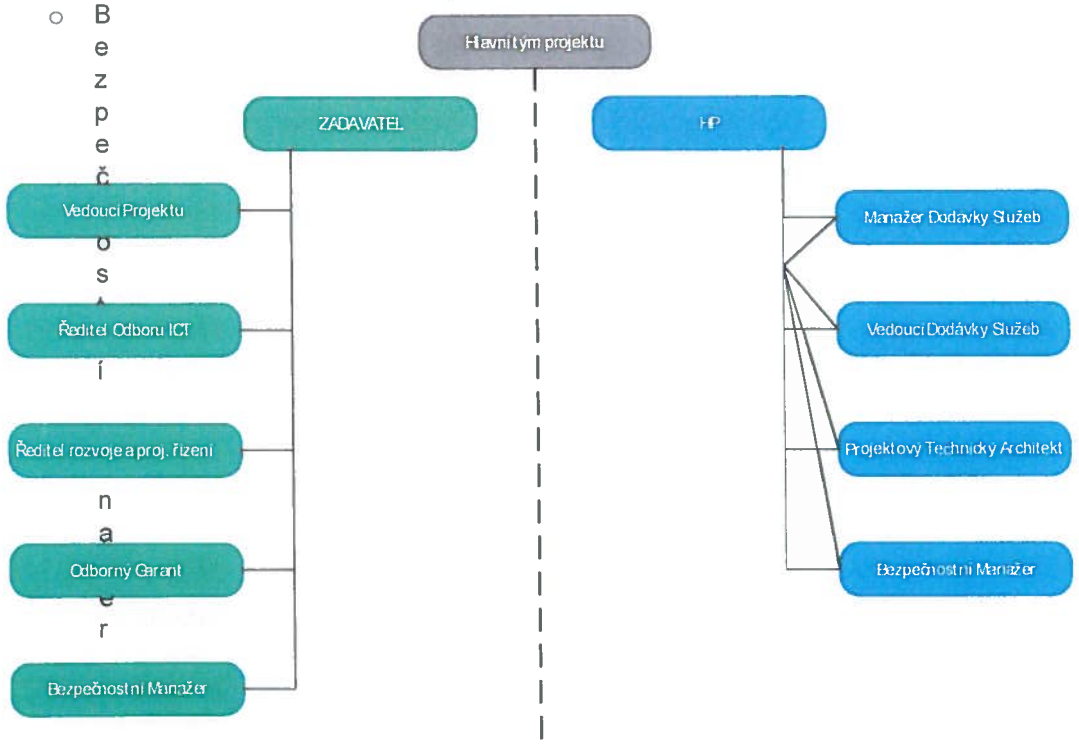
Hlavní tým projektu je odpovědný za dosažení cílů poskytovaných služeb ICT provozu dle předmětu smlouvy a za řízení dodávky. Disponuje přidělenými zdroji, ze kterých ustavuje pracovní týmy odpovědné v průběhu dodávky za realizaci výstupů ve svěřené oblasti. Pro řešení dílčích úkolů ustavuje vedení dodávky dílčí technické týmy s časově omezeným trváním po dobu trvání smlouvy. Hlavní tým projektu zajišťuje vazbu mezi Řídícím výborem a Pracovním týmem projektu. Odpovídá za průběžnou informovanost Řídícího výboru o stavu dodávky a o vzniklých problémech, které by mohly ohrozit termíny nebo rozpočet dodávky. Hlavní tým projektu se schází v pravidelných intervalech dle stanoveného harmonogramu. Společnost HP navrhuje pravidelné schůzky 1x za 14 dní.

Rozhodovací proces:
- Hlavní tým projektu je součástí řídících procesů dodávky služeb,

- Hlavnímu projektovému týmu je delegována schvalovací pravomoc v rámci procesu Správa změn
  a reportování plnění parametrů SLA,
- Hlavní tým projektu projednává a schvaluje Změny dříve, než jsou předány k implementaci nebo
  k odsouhlasení Řídícímu výboru,
- Hlavní tým projektu odpovídá za přípravu reportů a podkladů pro zasedání Řídícího výboru,
- všechna zasedání a rozhodnutí Hlavního týmu projektu musí být zdokumentována formou písemného zápisu.

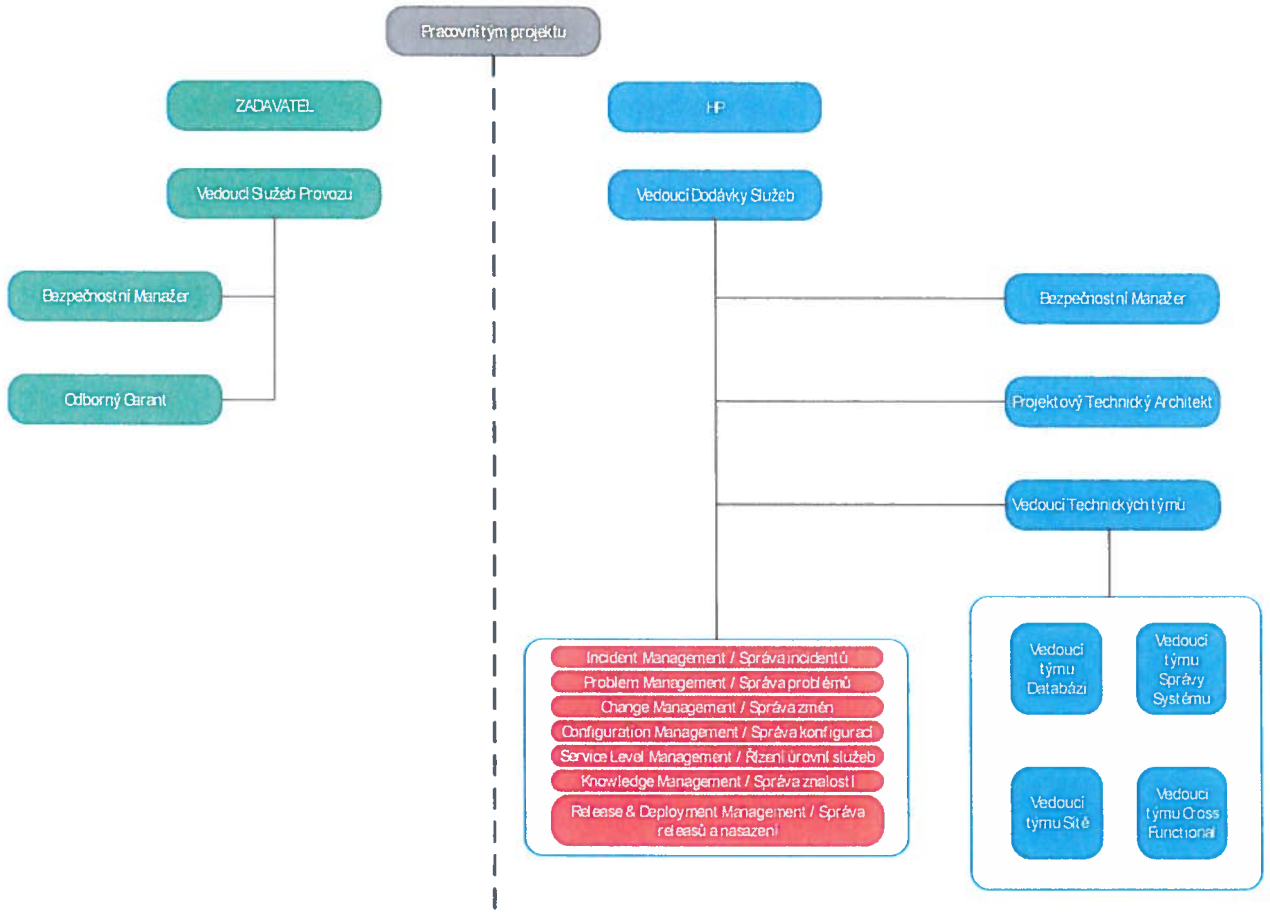
Vyhrazené pravomoci a odpovědnosti:
- schvalovat pravidelná měsíční vyhodnocení plnění parametrů SLA za předchozí období,
- schvalovat nasazení Změn a projektů do produkčního prostředí, akceptovat výsledky a testování odsouhlasených Změn a projektů,
- doporučovat Řídícímu výboru změny ve smlouvě včetně příloh a schválených procesů,
- stanovovat a měnit priority požadavkům na Změny a projektům,
- řídit provozní rizika v rámci smluvní dodávky služeb,
- eskalovat závažná rizika, stížnosti a jiné problémy (mimo rozsah delegovaných pravomocí) Řídícímu výboru.

Společnost HP navrhuje složení týmu následovně:
- Zástupci Zadavatele.
  - Vedoucí Projektu,
  - Ředitel Odboru ICT,
  - Ředitel rozvoje a proj. řízení,
  - Odborný Garant,
  - Bezpečnostní Manažer.
- Zástupci poskytovatele (Společnost HP).
  - Manažer Dodávky Služeb,
  - Vedoucí Dodávky Služeb,
  - Projektový Technický Architekt,
  - B e z p e č o s n í



3.10.4 Pracovní tým projektu

Pracovní tým projektu provádí činnosti vedoucí ke splnění definovaných požadavků dodávky služeb ICT provozu. Tyto činnosti provádí dle harmonogramu projektu. Pro řešení definovaných dílčích oblastí jsou vedením projektu ustaveny dílčí provozní týmy a průřezové pracovní skupiny.



Hlavní činnosti Pracovního týmu projektu:

- Příprava podkladů pro Hlavní tým projektu,
- kontrola úkolů,
- řešení provozních problémů,
- příprava podkladů a zadání pro změnové řízení,
- analýza kritických Incidentů a způsob jejich řešení.

Společnost HP navrhuje pravidelné schůzky 1x za 14 dní v následujícím složení:

- Zástupci Zadavatele.
  - Vedoucí Služeb Provozu,
  - Odborný Garant,

  - Bezpečnostní Manažer.
- Zástupci poskytovatele (Společnost HP).
  - Vedoucí Dodávky služeb,
  - Bezpečnostní Manažer,
  - Projektový Technický Architekt,
  - Vedoucí Technických týmů,
    - Vedoucí Technického týmu Databází,
    - Vedoucí Technického týmu Správy Systému,
    - Vedoucí Technického týmu Sítě,
    - Vedoucí Technického týmu Cross Functional.

3.10.5 Expertní skupina

Expertní skupina je vytvořena z potenciálních spolupracovníků, pracujících na dobrovolné bázi a poskytuje odborná stanoviska a oponentské posudky. Dle potřeb projektu bude flexibilně rozšiřována rozhodnutím Hlavního týmu projektu. Není smluvně zakotvena v řídící struktuře.

3.11 Způsob komunikace v průběhu projektu

V inicializační fázi projektu se vytvoří plán komunikace – dokument, který určuje pravidla komunikace v projektu. Tento dokument se bude zabývat následujícími záležitostmi:

- Požadavky účastníků na komunikaci,
- okruh komunikovaných informací, včetně jejich formátů, obsahu a úrovní detailu,
- kdo bude příjemcem informací a kdo je bude vytvářet,
- doporučené metody nebo technologie přenosu informací,
- frekvence komunikace,
- zásady řešení problémů,
- postupy pro revizi, resp. aktualizaci plánu řízení komunikace.

Nejprve je nutné stanovit, jaké typy informací budou jednotlivým zainteresovaným stranám distribuovány.

Předběžný navrhovaný způsob komunikace:

- Schůzky,
- řízená emailová komunikace,
- provozní komunikace.

Navrhujeme předkládat:

- nejpozději do 1 měsíce po zahájení činnosti v návaznosti na upřesnění projektového plánu zpracovat úvodní zprávu,
- měsíční přehledy plnění SLA v rozdělení za jednotlivé služby a funkční celky,
- čtvrtletní zprávy o činnosti, mimo jiné pro účely jednání Řídícího výboru shrnující postupy prací
  a deklarující úspěšnost zakázky, případně obsahující upozornění na slabá místa nebo na doporučené změny ve stanoveném harmonogramu. Tyto čtvrtletní zprávy budou Poskytovatelem předkládány nejpozději jeden měsíc po skončení příslušného tříměsíčního období,
- závěrečnou zprávu – návrh závěrečné zprávy musí být předložen všem členům Řídícího výboru
  k připomínkám v předem určeném a schváleném termínu. Zpráva musí obsahovat

zhodnocení celého průběhu zakázky, stručný popis provedených činností a výstupů a připomínky a doporučení,

- zprávy o plnění jednotlivých projektů, včetně zpracovaných metodik a standardů budou předkládány průběžně v návaznosti na jejich ukončení nejpozději do pěti pracovních dní,
- akceptační protokoly – po ukončení každého rozvojového projektu, ve kterém bude shrnuto provedení všech požadovaných prací a předání všech výstupů daného projektu. Každý akceptační protokol bude podepsán Zadavatelem a Poskytovatelem.

3.12 Schůzky jednotlivých týmů

Jednotlivé schůzky budou vedeny v následující struktuře:

- Kontrola a projednání úkolů z minulých schůzek,
- nově vzniklé body k projednání,
- informace k projektu,
- návrhy závazných rozhodnutí vztahujících se k dodávce,
- návrh termínu pro další schůzku,
- různé.

Pozn.: pokud některá ze stran plánuje projednat témata, která ještě nebyla předmětem agendy společných schůzek, pošle minimálně jeden (1) pracovní den předem shrnutí, co má být projednáno.

Na každou schůzku musí být odpovědná osoba náležitě připravena. Z každého jednání odpovědná osoba připraví zápis. Návrh zápisu v dohodnutém termínu odpovědná osoba rozešle e-mailem k oponentuře všem zúčastněným.

Navrhovaný plán schůzek je uveden v následující tabulce:

Schůzka	Účastníci	Četnost	Témata
Řídící výbor	Sponzor Projektu (HP i Zadavatel) Vedoucí Projektu Zadavatele Manažer Dodávky Služeb HP Vedoucí Dodávky Služeb HP	Čtvrtletně	Stav dodávky služeb Roadmapa poskytování služeb provozu Strategická rizika a události Eskalace Požadavky k rozhodnutí
Hlavní tým projektu	Vedoucí Projektu Zadavatele Ředitel Odboru ICT Zadavatele Ředitel Rozvoje a proj. řízení Zadavatele Odborný Garant Zadavatele Bezpečnostní Manažer Zadavatele Manažer Dodávky Služeb HP Vedoucí Dodávky Služeb HP Projektový Technický Architekt HP Bezpečnostní Manažer HP	1 x za 14 dní, (případně dle potřeby)	Status task Risk log Change log Eskalovaná Issue (Issue log) z jednání Pracovního týmu projektu Vyhodnocení kvality služeb
Pracovní tým projektu	Vedoucí Služeb Provozu Zadavatele Bezpečnostní Manažer Zadavatele Odborný Garant Zadavatele Vedoucí Dodávky Služeb HP Bezpečnostní Manažer HP Projektový Technický Architekt HP Vedoucí Technických týmů HP	1 x za 14 dní, (případně dle potřeby)	Status task Risk log Issue log Provozní záležitosti

Pozn: Pokud bude potřeba projednat specifické téma, které vyžaduje účast jiných než pravidelných účastníků schůzek, lze po vzájemné dohodě Zadavatele a Poskytovatele přizvat další zástupce obou stran.

Zápisy z jednání
Z každé schůzky Řídícího výboru, Hlavního týmu projektu a Pracovního týmu projektu vznikne zápis, který bude obsahovat všechny projednané body s přihlednutím k tomu, o jakou řídící úroveň se jednalo (viz výše). Tento zápis vytvoří zástupce Poskytovatele – Vedoucí Dodávky Služeb HP (platí pro všechny úrovně řízení). Zápis odešle vždy maximálně druhý (2.) pracovní den po uskutečnění jednání Zadavateli. Pokud se odpovědní zástupci Zadavatele, k obsahu zápisu, nevyjádří do tří (3) pracovních dnů, je zápis považován za platný.

Finální znění zápisů bude uloženo na oboustranně přístupné uložiště.

Schůzka	Zápis vytváří	Revize zápisu
Řídicí výbor	Vedoucí Dodávky Služeb HP	Vedoucí Projektu Zadavatele
Hlavní tým projektu	Vedoucí Dodávky Služeb HP	Vedoucí Projektu Zadavatele Ředitel Odboru ICT Zadavatele Ředitel Rozvoje a proj. řízení Zadavatele Odborný Garant Zadavatele Bezpečnostní Manažer Zadavatele
Pracovní tým projektu	Vedoucí Dodávky Služeb HP	Vedoucí Služeb Provozu Zadavatele Bezpečnostní Manažer Zadavatele Odborný Garant Zadavatele

Pozn. umístění a struktura uložiště bude upřesněna.

3.13 Dokumentace

Veškerá projektová dokumentace je ukládána na jednotné uložiště. Dokumentaci do uložiště mohou umístit zástupci Zadavatele i Poskytovatele.
Pro všechny dokumenty se zachovává jmenná konvence v následující struktuře:
KLxx_Nazev_dokumentu_YZ.

Vysvětlivky:
- KLxx – číslo katalogového listu, jehož předmětné dodávky se dokument týká (platí převážně v případě technické dokumentace, instalačních postupů, aj.),
- Y – číslo major verze (zvýší se v případě podstatné aktualizace dokumentu),
- Z – číslo minor verze (zvýší se v případě každé aktualizace dokumentu).

V jednotlivých dokumentech je vedena historie změn, kde bude uvedeno číslo verze, datum, stručný popis úpravy a autor změny.

Verze	Datum	Popis	Autor

Do uložiště se ukládají:
- Zápisy (z jednání Řidicího výboru, Hlavního týmu projektu, Pracovního týmu projektu,
- RfC – požadavky na Změny a relevantní doplňující dokumenty (např. záznam o emailovém schválení, plány nasazení, technické popisy realizace Změn, akceptační protokoly, aj.),
- seznam dalších dodavatelů a třetích stran působících v IT prostředí Zadavatele včetně všech potřebných kontaktů,

- komunikační a eskalační matice na straně Zadavatele a Poskytovatele,
- technické popisy IT prostředí Zadavatele relevantní k předmětu plnění,
- instalační procedury,
- procesní dokumentace s vyznačením procesních diagramů a odpovědností,
- řídící dokumentace,
- další dokumenty.

Pozn. umístění a struktura uložiště bude upřesněna.

3.14 Hlavní role v projektu

3.14.1 Poskytovatel

Sponzor Projektu - je odpovědný za úspěšnost projektu. Je členem Řídícího výboru.
Hlavní činnosti:
- Zajišťuje komunikaci se zákazníkem,
- je odpovědný za kvalitu dodávky služby,
- vyhodnocuje úspěšnost projektu.

Manažer Dodávky Služeb – řídí a koordinuje činnosti v rámci projektu na straně HP. Hlavními činnostmi jsou:

- Je osobou zodpovědnou za kontrahovaný projekt,
- vystupuje jako hlavní kontaktní osoba pro odpovědné osoby zákazníka při řešení všech záležitostí vztahujících se k dodávce služby,
- udržuje projekt v souladu se strategií organizace,
- určuje riziko projektu a připravuje plán pro jeho eliminaci,
- spolupracuje s dalšími Sponzory,
- komunikuje obchodní případy,
- zapojuje zúčastněné strany a řídí veškerou komunikaci,
- řídí vztahy se zákazníky.

Vedoucí Dodávky Služeb – plánuje, rozvrhuje a řídí aktivity za účelem naplnění stanovených cílů a uspokojení požadavků projektů. Využívá k tomu svých technických, teoretických a manažerských schopností. Koordinuje a integruje tým a individuální práce na projektu:
- Doporučuje příležitosti k optimalizaci nákladů a maximalizaci přínosů,
- zajišťuje kontinuitu služeb,
- poskytuje zpětnou vazbu a doporučení na Změnu,
- řídí pracovní týmy,
- řídí subdodavatele,
- je odpovědný za dosažení stanovených cílů projektu,
- musí mít odborné znalosti v rámci projektu,
- musí se umět přizpůsobit různým vnitřních postupům smluvní strany,
- tvoří úzké vztahy se zástupci Zadavatele,
- je odpovědný za koordinaci technických týmů – interních / externích,
- předkládá návrhy k zlepšení IT procesů, popř. rozvoji IT prostředí,
- zajišťuje řízení změnových rozvojových projektů,
- zajišťuje potřebné kapacity v takové míře, aby byla zajištěna požadovaná kvalita služby.

Projektový Technický Architekt

- Je odpovědný za ICT architekturu v rámci projektu,
- je odpovědný za analýzu, návrh a vývoj řešení. Připravuje další návrhy řešení podle požadavků Zadavatele,
- je odpovědný za celkovou vizi, která je základem stávajícího a plánovaného řešení.

Vedoucí Technických týmů pro oblasti Databází, Správy Systému, Sítě, Cross Functional:

- Vedení týmu technických pracovníků,
- zajišťuje, že všichni techničtí pracovníci mají potřebné znalosti a to v požadované struktuře,
- zajišťuje, že veškerá dokumentace o IT prostředí obsahuje aktuální informace,
- reviduje tu část dokumentace, kterou připravují jednotliví techničtí pracovníci.

Bezpečnostní Manažer

- Je odpovědný za řízení bezpečnosti,
- úzce spolupracuje s Bezpečnostním Manažerem Zadavatele,
- posuzuje aktiva jednotlivých procesů pro řízení služeb z pohledu bezpečnosti (identifikace rizik),
- je odpovědný za řízení přidělených bezpečnostních projektů po technické stránce,
- Bezpečnostní Manažeři Zadavatele a HP společně prochází jednotlivé potřeby a požadavky s ohledem na:
  - Změny procedur a pravidel,
  - vzniklé bezpečnostní Incidenty,
  - nápravná opatření,
  - rekapitulace proběhlých auditů.

3.14.2 Zadavatel

Sponsor Projektu - Je členem Řídícího výboru. Hlavní činnosti:

- Odpovídá za naplňování cílů veřejné zakázky ze strany Zadavatele,
- provádí kontrolu jednotlivých fází,
- spolupracuje s Poskytovatelem a s Expertní skupinou,
- přebírá a podepisuje pravidelné zprávy o průběhu zakázky a akceptační protokoly,
- kontroluje, aby byl projekt dodán podle dohodnutého časového plánu, v rámci dohodnutého rozpočtu a podle podmínek kontraktu,
- dohlíží na dodržování projektových postupů a procedur.

Vedoucí Projektu – plánuje, rozvrhuje a řídí aktivity za účelem naplnění stanovených cílů a uspokojení požadavků projektu.

Vedoucí Služeb Provozu – řídí a koordinuje aktivity na straně Zadavatele spojené s provozem služeb.

Bezpečnostní Manažer

- Je odpovědný za řízení bezpečnosti,
- úzce spolupracuje s Bezpečnostním Manažerem Poskytovatele,
- posuzuje aktiva jednotlivých procesů řízení služeb z pohledu bezpečnosti,
- koordinuje postup Poskytovatele, má detailní přehled o projektech a možných rizicích.

Odborný Garant – je specialista na jednotlivé dílčí systémy:

- Definuje funkční požadavky na možné Změny pro jednotlivé dílčí systémy,
- vyjadřuje se ke Změnovým požadavkům,
- provádí oponenturu návrhu Změn pro jednotlivé systémy,
- je členem týmů, který provádí akceptační testy při Změně nebo rozvoji systémů.

3.15 Požadovaná součinnost Zadavatele

Specifikace součinnosti od Zadavatele je součástí čl. 13 Smlouvy o poskytování služeb ICT provozu. V souladu
s touto smlouvou HP předpokládá a konkretizuje, že Zadavatel zajistí potřebnou součinnost týkající se zejména:

- Poskytnutí relevantních informací, které mohou napomoci diagnostice a řešení Incidentu / Problému / Změny v rámci služeb ICT provozu,
- zodpovězení souvisejících dotazů,
- zajištění specialistů Zadavatele nebo dalších Dodavatelů při řešení Incidentů / Problémů, Změn,
- poskytnutí přístupů do postižených aplikací,
- poskytnutí součinnosti pro zajištění reportování úrovní poskytovaných služeb,
- dodržování pokynů pracovníků HP,
- dalších souvisejících úkonů vedoucích k úspěšnému poskytování služeb ICT provozu.
- poskytnutí potřebné spolupráce při vytvoření konektivity do sítě Zadavatele,
- povolení VPN přístupu do sítě Zadavatele (záložní řešení připojení),
- zajištění definovaného servisního okna pro realizaci Změn, popř. dalších servisních úkonů,
- odsouhlasení parametrů služeb pro vyúčtování.

Příloha č. 4

Návrh metodiky poskytování Služeb a Návrh metodiky realizace migračního plánu

Část 2: Návrh metodiky realizace migračního plánu

Přiložen samostatný dokument, který je nedílnou součástí této smlouvy.

Návrh metodiky realizace migračního plánu

Obsah

1. Úvod

Dokument **Návrh metodiky realizace migračního plánu** popisuje návrh způsobu realizace migračního plánu jak pro přebírání předmětu plnění této veřejné zakázky (od současného Poskytovatele), tak nastavení migračního plánu pro řízení předání provozu novému (Nástupnickému) Poskytovateli služeb provozu ICT infrastruktury po ukončení této veřejné zakázky dle požadavků uvedených v ZD Služby ICT provozu kapitola 11, návrhu smlouvy o poskytování služeb ICT provozu a interních dokumentech zadavatele dle přílohy č. 9 Zadávací dokumentace.

1.1 Strategie tohoto dokumentu

Cílem tohoto dokumentu je představit Zadavateli přístup společnosti HP k tomuto tématu jenž je založený na dlouholetém vývoji naší metodologie TTM (Transition & Transformation Methodology / Metodika přechodu
a transformace)) v rámci outsourcingu služeb, která plně pokrývá požadavky na migrační plán. Tato metodika zahrnuje procesní nastavení předání provozu mezi poskytovateli služeb.

Metodika tranzice a transformace je robustním souhrnem strategických doporučení, aktivit, úkolů a nástrojů. Obsahuje mnoho součástí souvisejících metodik, ať již se jedná o ITSM (IT Service Management), ITIL (Information Technology Infrastructure Library), projektovou strukturu řízení založenou na PMI (Project Management Institute), dedikované tranziční týmy či operační a komunikační plány k dosažení co nejlepšího výsledku pro všechny zúčastněné strany při zachování jednoduchosti pro lepší integraci týmu Zadavatele.

Součástí tohoto dokumentu je představení relevantních části a celkový přehled, samotné dopracování detailního plánu bude součásti úvodních projektových jednání po seznámení se všemi okolnostmi technologického, procesního a smluvního prostředí Zadavatele.

1.2 Jednotlivé cíle tohoto dokumentu

- Návrh koncepce pro převedení veškerých činnosti, na něž se vztahuje Smlouva, a co možná nejvíce zkrátit a omezit narušení běžné provozní činnosti resortu MZe ve spojení s realizací Migračního plánu služeb.
- Úspěšné přesunutí Zadavatele ze současného provozního režimu poskytování služeb provozu do budoucího provozního režimu poskytování služeb provozu, jakožto i úspěšné přesunutí na případného nového poskytovatele a to vše při zachování kvality poskytovaných služeb a kontinuity provozu Zadavatele v požadované kvalitě a bude moci zahájit kontinuálně plnění služeb ve stávající nebo nové struktuře KL.
- Provedení nutných transformačních aktivit k dosažení budoucího provozního režimu poskytování služeb provozu
- Navrhnout orientační harmonogram procesů všech fází TTM
- Specifikovat nutnou součinnost všech zúčastněných stran
- Nastavení nových procesů s ohledem na kontinuitu poskytování služeb a komfort koncových uživatelů. Tohoto lze dosáhnout pouze správným ustanovením společného projektového týmu Zadavatele
  a společnosti HP při dodržení jasného komunikačního plánu vůči všem zúčastněným stranám a klíčovým osobám při maximální viditelnosti přicházejících změn vůči byznysu Zadavatele (viz následující kapitola).
- Představit způsob řízení procesů migrace
- Předem postihnout předpokládané rizikové oblasti a možnosti mitigace těchto rizik za účelem jejich kompletní eliminace
- Celkově minimalizovat možné nepříznivé dopady vyplývající z procesu migrace
- Nastavit možné komunikační plány pro zvýšení transparentnosti celého procesu migrace, jakožto i pomoci v definování jednotlivých dílčích celků migrace vedoucích k efektivnější a komplexnější

shodě s potřebami Zadavatele

a to vše s přihlédnutím k veškerým nutným vazbám popsaným v příloze Návrhu metodiky poskytování služeb jakožto i interním dokumentům Zadavatele poskytnutých v rámci zadávací dokumentace.

1.3 Zodpovědnosti v rámci jednotlivých TTM fází

V rámci této kapitoly představujeme základní rámec zodpovědností jednotlivých stran v rámci smlouvy, jak jej v tuto chvíli vidí a navrhuje společnost HP v souladu s dokumentací a požadavky Zadavatele a nejlepších zkušeností metodologického rámce TTM. Detailní rozpracování bude součástí inicializačního plánu. V tuto chvíli jsou definovány dvě jasné strany kontraktu, Zadavatel a společnost HP (dále v dokumentu jako Poskytovatel), rovněž tak „jiný" ať již současný či budoucí poskytovatel služeb (jeho součinnost je v tuto chvíli odhadována stejně v případě fáze TTM – Tranzice a Transformace při přebírání služby jakožto i v případě fáze TTM – Exit Plán.

Zodpovědnosti Zadavatele

Specifikace součinnosti od Zadavatele je součástí čl. 13 Smlouvy o poskytování služeb provozu, nad rámec této součinnosti Poskytovatel předpokládá následující:

- Poskytnout nezbytné zdroje pro uskutečnění všech cílů a aktivit přednastavených v rámci dané fáze TTM a to bez časové prodlevy
- Kvalitní řízení interního procesu schvalování, podpisu nezbytných změnových požadavků a součinnosti pro úspěšné provedení schválených úkolů daných fázi TTM
- Poskytnutí dostatečných servisních oken a správnou úroveň komunikace uvnitř společnosti pro podporu provozu služeb
- Včasný a jasně definovaný přístup do všech systémů nutných pro provedení dané TTM fáze
- Dostatečně důrazné řízení třetích stran a jejich součinnosti v rámci všech fází TTM

Zodpovědnosti společnosti HP

- Převzetí vedoucí úlohy v navrhnutí a implementaci jednotlivých TTM fází
- Definování cílů, očekávání a úkolů pro každou z fází TTM
- Poskytnutí dostatečného množství lidských zdrojů pro hladký průběh aktivit
- Pravidelné měsíční (či v případě nenadálých komplikací týdenní) reporty o stavu plnění TTM a všech k tomu souvisejících úkolů
- Koordinace všech aktivit se Zadavatelem

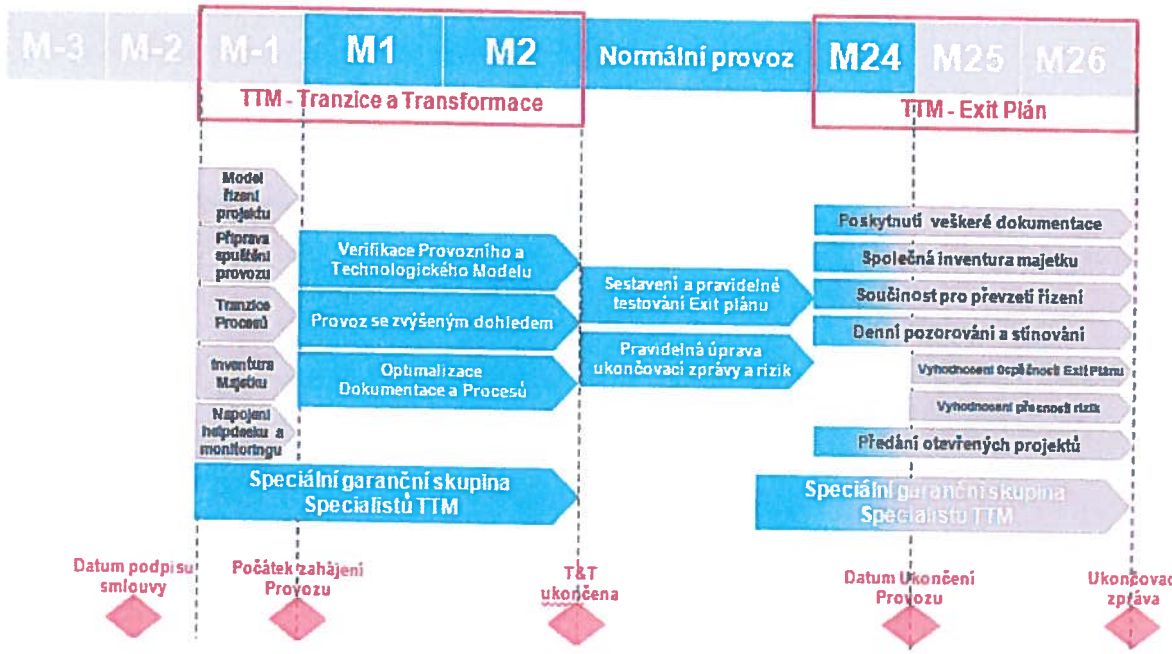
Zodpovědnosti současného (či budoucího jiného) poskytovatele služeb

- Poskytnutí nezbytných technických vstupů a dat pro potřeby společnosti HP
- Aktivní participace na přenosu a dokumentaci znalostí
- Poskytnutí dostatečného množství lidských zdrojů dle plánu daných fází TTM
- Aktivní a včasná participace na řízení přístupů k jednotlivým zdrojům provozu služeb
- Poskytnutí součinnosti pro zajištění reportování
- Další, blíže nespecifikované, úkony vedoucí k úspěšnému završení jednotlivých fází TTM, jejich specifikace bude součástí dokumentace inicializačního plánu

2. Migrační plán

Pro úspěšnou migraci služeb provozu Zadavatele navrhujeme využít předkládaného orientačního harmonogramu pro jednotlivé fáze Tranzice, Transformace, Normálního Provozu a Exit plánu. V jednotlivých fázích předpokládáme upřesnění dle následujícího obsahu a struktury jednotlivých kroků, zároveň předkládáme několik obecných principů jimiž by se měly všechny smluvní strany řídit:

- Vyhnutí se frekventovaným či ne zcela nutným změnám priorit a časového plánování, jasným plánováním jednotlivých aktivit či jednání s ohledem na dostupnost klíčových osob na všech zúčastněných stranách
- Domluva a podpora předem dohodnutých procesů a aktivit, v případě nesouhlasu jedné ze stran v průběhu, setrvání u dříve dohodnutého plánu
- Frekventovaná kontrola dříve dohodnutých rozhodnutí pro směřování projektu, jasná pravidla kontroly dříve zaznamenaných problémů a návrhů jejich řešení
- Otevřená komunikace mezi všemi členy týmu, dodržování závazků, podpora týmové práce mezi zaměstnanci Zadavatele i Poskytovatele, pravidelná setkání týmů a jednotlivců, respektování názorů všech členů týmu



2.1 Tranzice

- Sestavení **modelu řízení projektu** – zahrnující úvodní jednání společného projektového týmu (Zadavatele a HP) a ověření rolí v projektu, obzvlášť ve fázi Tranzice a Transformace. Vstupem do tohoto kroku je podepsaná smlouva mezi HP a Zadavatelem a případně doplňující materiály, které nejsou obsaženy v Zadávací dokumentaci. Výstupem je organizační struktura projektu a ověřené odpovědnosti jednotlivých rolí, včetně způsobu komunikace.
- Sestavení konkrétního plánu **přípravy spuštění provozu** zahrnující migraci odpovědných rolí a postup přebírání provozu služeb od třetích stran. Vstupem do tohoto kroku je rovněž podepsaná smlouva mezi HP a Zadavatelem a případně doplňující materiály, které nejsou obsaženy v Zadávací dokumentaci. Výstupem je společný migrační plán s jednotlivými kroky včetně stanovení odpovědných rolí.
- Příprava a započetí **tranzice procesů** s využitím stávajících procesních dokumentací, které budou pozměněny v průběhu tranziční fáze tak, že budou oboustranně validovány dle návrhu společnosti HP a validací ze strany Zadavatele. Vstupem jsou procesní dokumentace (obdržené v Zadávací dokumentaci) a metodika poskytování služeb společnosti HP dle předkládané nabídky. Výstupem jsou aktualizované procesy vyhovující budoucímu provoznímu režimu poskytování služeb provozu. Tímto způsobem jsou rovněž podchyceny vazby na ostatní procesy spojené s Incident Managementem, Change Managementem, Problem Managementem a dalšími, které jsou součástí přílohy č. 9 Zadávací dokumentace
- Kompletní fyzická **inventura majetku** jen bude ve správě Poskytovatele služeb za účelem ověření pravdivosti údajů poskytnutých v zadávací dokumentaci jakožto porovnání s aktuálními informacemi vedenými v rámci současného procesu konfigurační management – databáze CMDB.
- Příprava a realizace datové linky mezi Zadavatelem a Poskytovatelem za účelem **napojení systémů helpdesku a monitoringu** pro umožnění zahájení provozu Poskytovatelem.
- Vytvoření **speciální garanční skupiny Specialistů TTM** na straně Poskytovatele, jejich uvedení do problematiky a umožnění verifikace dokumentace jakožto i současného provozů. Cílem této skupiny je kompletní vyhodnocení současné dokumentace a procesů používaných při provozu služeb a příprava doporučení pro fázi transformace jakožto i zajištění hladkého přechodu služeb pod správu Poskytovatele zaškolením týmu pro poskytování služeb budoucího provozního režimu. Všechna doporučení na změnu procesů budou předložena ke konci tranziční fáze a musí být odsouhlasena oběma stranami.

2.2 Transformace

- Jedním z cílů transformace je **verifikace** současného **provozního a technologického modelu** s ohledem na možná vylepšení oproti stávajícímu stavu v zájmu zlepšení kvality poskytovaných služeb Zadavateli.
- Zajištění **provozu se zvýšeným dohledem** všech katalogových listů služeb provozu v rámci počátku poskytování služeb provozu s ohledem na maximální možnou kontinuitu služeb a kvality provozu systémů zadavatele jakožto i komfortu uživatelů. Služby provozu jsou poskytovány již včetně reportovacího a vyhodnocovacího režimu odpovídajícímu smlouvě. Součástí provozu se zvýšeným dohledem je navíc pravidelné vyhodnocování postupu s tím, že způsob tohoto vyhodnocování bude sestaven na začátku provozu se zvýšeným dohledem. Vstupem do provozu se zvýšeným dohledem jsou aktualizované procesy a detailní plány spouštění provozu dle výstupu aktivity Příprava spuštění provozu. Výstupem je provedený a vyhodnocený úspěšný provoz budoucího provozního režimu poskytování služeb provozu včetně výstupů reportovacího a vyhodnocovacího režimu.
- Realizace **doporučení na optimalizaci dokumentace a procesů** ku oboustrannému prospěchu Zadavatele i Poskytovatele služeb provozu.
- **Speciální garanční skupina Specialistů TTM** se soustředí na hladký průběh nástupu služeb jakožto i na sestavení první verze Exit Plánu.

2.3 Normální Provoz

- Součástí normálního provozu je dle metodiky TTM **sestavení a pravidelné testování Exit plánu** spočívající v namátkové kontrole jiného interního týmu Poskytovatele (pokud je dostupný, je použit tým Specialistů TTM) za účelem ověření kvality dokumentace a proveditelnosti aktuálního exit plánu. Tento výstup je poté předán Zadavateli pro posouzení

dostatečnosti Exit plánu.

- V návaznosti na předcházející bod a snahu o minimální možný dopad na kontinuitu provozu služeb Zadavatele je v průběhu celého smluvního vztahu **pravidelně upravována ukončovací zpráva** a přehled **rizik**. Tento dokument slouží ke kontrole celého prostředí provozu Zadavatele v návaznosti na možné ukončení služeb (a je tedy paralelním návazným procesem proces řízení rizik v rámci přílohy Návrh metodiky poskytování služeb), obsahuje přehledný souhrn nejen technologického a procesního prostředí (jak je povinností Poskytovatele dle smlouvy o provozu), ale rovněž mapování veškerých lidských kompetencí na straně Poskytovatele jež se podílejí na provozu služby a veškerých možných rizik jen mohou při převodu služby na jiného (budoucího poskytovatele) nastat. Pravidelnost úprav této zprávy bude upřesněna v rámci tranziční fáze modelu řízení projektu.

2.4 Exit Plán

- V návaznosti na výše popsané aktivity v rámci normálního provozu je v případě předpokladu ukončení smluvního vztahu (ať již v případě vypršení předpokládané doby 24 měsíců či jednostranného vypovězení ze strany Zadavatele) tři měsíce před tímto ukončením aktivována **speciální garanční skupina Specialistů TTM** jejíž úkolem je okamžité vyhodnocení aktuálnosti Exit Plánu jakožto i aktivní verze ukončovací zprávy a přehledu rizik kterou neprodleně poskytnou k dispozici Zadavateli pro přípravu výběrového řízení na nového poskytovatele služeb. Od této chvíle se stává vlastníkem těchto tří dokumentů a garantem úspěšného završení předání služeb za stranu Poskytovatele, jakožto i primárním kontaktním bodem pro budoucího poskytovatele služeb. Koordinuje tak všechny níže uvedené aktivity a poskytuje veškerou nezbytnou součinnost pro hladké předání služeb provozu.
- Součástí předání služeb je **společná** fyzická **inventura majetku** za účasti výše uvedeného týmu TTM a nového poskytovatele služeb vůči existující databázi CMDB podléhající schválení Zadavatele jakožto i obeznámení nového poskytovatele služeb provozu se strukturou CMDB, objasnění vedení evidence hmotného majetku a vysvětlení těchto v rámci struktury předávané dokumentace.
- Dalším důležitým bodem je poskytnutí **součinnosti pro převzetí řízení** novým poskytovatelem služeb v návaznosti na detailní vysvětlení v té době platných řídících procesů ve vztahu k provozování předmětných služeb, veškeré přehledy, výkazy a reporty v té době používané a rovněž tak jakékoliv další informace nezbytné pro bezpečné předání těchto služeb včetně aktuální upravené verze všech tří dokumentů (aktuální Exit plán, ukončovací zpráva a přehled rizik migrace).
- V rámci eliminace možných problémů, zachování kontinuity služby a komfortu koncových uživatelů poskytne tým zodpovědný za dodávku služeb na straně Poskytovatele možnost budoucímu poskytovateli **denního pozorování a stínování** současného týmu za účelem ověření doposud získaných znalostí (ať již v rámci dokumentace výběrového řízení či jiným způsobem určeným Zadavatelem) a pracovního stylu pro poskytované služby. Stávající zaměstnanci Poskytovatele zodpovědní za předmětné služby mohou býti během pracovní doby doprovázeni členy tranzičního týmu budoucího poskytovatele.
- Souběžně s těmito aktivitami bude docházet k **předávání otevřených projektů** jež nestihne Poskytovatel řádně ukončit v daném časovém období. V případě nutnosti další součinnosti ze strany Poskytovatele bude k dispozici výše uvedený tým TTM jakožto i zaměstnanci poskytovatele odpovědní za daný projekt.
- Součástí předávacích aktivit je **poskytnutí dokumentace** a přehledů novému poskytovateli jež náleží k předmětnému provozování služeb a to především (avšak nevyjímaje další možnou dokumentaci, jenž bude takto určena v rámci průběžně aktualizovaného Exit plánu) následující:

- **Zaškolovací dokumenty**
  - Seznamující se strukturou jednotlivých katalogových listů (dále jen KL)
  - Objasňující vzájemné vazby a interface mezi KL
  - Vazby jednotlivých KL na systémově provozní zajištění služeb
  - Struktura SLA a jeho vyhodnocení
  - Struktura dokumentace a její vysvětlení
- **Dokumenty o datech Poskytovatele a rozhraních**
  - Struktura dat udržovaných pro poskytování služeb
  - Objasnění vzájemných vazeb a interface rozhraní mezi KL
  - Vazby datové základny a její systémové provozní zajištění
  - Struktura dokumentace a její vysvětlení
- **Zdrojové kódy aplikací vzniklých v rámci této smlouvy**
  - Přehledy smluvních závazků o předání zdrojových kódů
  - Osvědčení komplexity zdrojových kódů
  - Kontrola update PZ jež mají vliv na změnu zdrojových kódů
  - Kontrola release
- **Dokumenty k licencím a autorským právům**
  - Objasnění vlastnických vztahů a úrovně oprávnění k jejich užití
  - Kvantifikace licencí pro poskytování služeb
  - Zmapování rozsahu poskytování podpory
  - Konzultační podpora a podklady pro interní procesy rozhodování Zadavatele
- **Přístupy k datům a zálohování**
  - Objasnění řídících procesů ve vztahu ke KL
  - Procesně provozní zajištění přístupů jednotlivých rolí a subdodavatelů v souladu s bezpečnostní politikou MZe
  - Kontrolní a auditní činnosti
- **Release management a Change management**
  - Objasnění řídících procesů a dokumentace ve vztahu ke KL
  - Popis propojení procesů poskytovatele s procesy MZe
- **Procedury fyzické a logické bezpečnosti**
  - Objasnění řídících procesů ve vztahu ke KL
  - Procesně provozní zajištění přístupů jednotlivých rolí a subdodavatelů v souladu s bezpečnostní politikou MZe
  - Kontrolní a auditní činnosti
- **CMDB**
  - Objasnění interní struktury CMDB
  - Objasnění práce s CMDB, včetně jejího využití pro plánování kapacit
  - Kontrolní a auditní činnosti

- Předání aktualizace CMDB

- **Řízení služeb třetích stran**
  - Objasnění subdodavatelských odpovědností při plnění služeb z KI

- **BCP a DRP**
  - Objasnění režimů a plánu interních procesů poskytovatele

- **Změnové řízení a release management**
  - Objasnění evidence PZ
  - Auditní rozbory otevřených a uzavřených PZ
  - Předání aktuálního seznamu
  - Otevřené projekty

- **Helpdesk a migrace informací, Incident management**
  - Objasnění vazeb, rolí a odpovědností
  - Seznam otevřených incidentů a problému po ukončení platnosti smlouvy včetně aktuálního stavu řešení

- **Inventura majetku**
  - Objasnění evidencí HM a licencí
  - Fyzická inventura

- **Prostory, zařízení, služby budov datových center**
  - Objasnění smluvních vztahů k poskytovaným službám

- **Dokumentace datových místností**
  - Objasnění struktury dokumentace, včetně přístupu k dokumentům
  - Aktualizace dokumentace

- **Předání Závěrečné zprávy**
  - Zhodnocení činností poskytovatele v celém období platnosti Smlouvy

- Jedním z posledních kroků v rámci fáze TTM – Exit Plánu je **vyhodnocení úspěšnosti Exit Plánu** v návaznosti na právě provedenou tranzici na nového poskytovatele služeb. Tento krok bude obsahovat vyhodnoceni snadnosti přenosu znalostí o prostředí Poskytovatele ať již technického, procesního či dokumentačního rázu, rovněž tak snadnost přenosu kompetencí lidských zdrojů. Součástí bude přehled poučení o funkčnosti jednotlivých složek společně s doporučeními pro Zadavatele na budoucí úpravy v rámci zvýšení úrovně poskytovaných služeb a zvýšení kontinuity poskytování služeb provozu.
- V návaznosti na předchozí bod následuje **vyhodnocení přesnosti rizik** dříve určených v normální fázi provozu dle metodiky ISMS popsané v příloze Návrh Metodiky Poskytování Služeb s přihlédnutím ke specifikacím úprav a vyhodnocení dle metodiky HP TTM.

Finálním dokumentem pro předání Zadavateli bude komplexní **ukončovací zpráva** shrnující celkové působení Poskytovatele v rámci předmětné smlouvy plnění, vyhodnocení TTM Exit Plánu jakožto i přehled všech předaných dokumentů a schůzek s budoucím poskytovatelem služeb dle kapitoly 2.4 výše.

Ukončovací zpráva hodnotící celkově splnění smluvního vztahu provozní smlouvy bude v souladu s termíny definovanými smlouvou a skutečností dopracována a předána v předem dohodnutém a MZe odsouhlaseném termínu. Závěrečná zpráva bude obsahovat vyhodnocení všech oblastí činností TCZ a jejich smluvních partnerů dle KL za období poskytovaných služeb, včetně vyhodnocení těchto služeb dle parametrů KL. Přílohou ZZ bude rovněž obraz dokumentace, informačních základen a ostatních informací potřebných k tomu, aby MZe získalo jednoznačný formálně vyjádřený status osvědčující úroveň splnění smluvního vztahu. Za tímto účelem bude využito informací uložených na sdíleném úložišti, na Portálu MZe v elektronické podobě.

3. TTM organizační ustanovení

V předchozí kapitole zmiňovaný tým Specialistů TTM je hlavním garantem a komunikačním zdrojem, jak pro Zadavatele tak jakékoliv jiné strany zúčastněné v rámci převodu předmětného plnění služeb a to jak v případě tranzice a transformace k Poskytovateli při zahájení smluvního vztahu, tak i při plnění Exit Plánu k budoucímu poskytovateli služeb v případě zaniknutí plnění předmětných služeb dle kapitoly 2 tohoto dokumentu. Jednotlivé role v rámci týmu (nad rámec rolí již popsaných v příloze Návrh Metodiky Poskytování Služeb) jsou popsány níže:

TTM Manažer:

Společnost HP ustanoví Manažera TTM který bude primárním komunikačním zdrojem a informačním kanálem pro Zadavatele. Zároveň je odpovědný za úspěšnost každé fáze TTM a v době jejich provádění je dočasným členem Řídícího výboru. Navíc zodpovídá za následující činnosti:

- Vlastní a určuje rizika projektu ve vztahu k dané fázi TTM
- Poskytuje zpětnou vazbu a doporučení na změnu
- Řídí tým Specialistů TTM
- Zapojuje zúčastněné strany a řídí komunikaci se zúčastněnými stranami
- Působí jako hlavní kontaktní bod mezi jednotlivými týmy Zadavatele, Poskytovatele či třetích stran v rámci dané fáze TTM

Předpokládáme, že Zadavatel na své straně ustanoví podobnou roli, která bude rovněž primárním komunikačním zdrojem a informačním kanálem pro společnost HP.

Dokumentační Specialista TTM

Je odpovědný za kompletní revizi dokumentace, její ověření a navržení úprav či změn za účelem shody s obecně dohodnutými principy Zadavatele i Poskytovatele. Dále provádí:

- Zajištění sychronizace dokumentace mezi různými zdroji na straně Poskytovatele i Zadavatele
- Vytvoření oficiální dokumentační struktury pro použití v jednotlivých fázích TTM a pravidel jejího udržování
- Analýzu cílové skupiny jednotlivých aspektů dokumentace a přizpůsobení dokumentačních vystupů daným skupinám
- Zjednodušení dokumentace, vyhodnocení čitelnosti a srozumitelnosti pro cílové skupiny

Procesní Specialista TTM

Jeho primární rolí je vyhodnocení současných procesů a jejich souladu s jednotlivými metodikami vyžadovanými či doporučenými jak Zadavatelem, tak Poskytovatelem předmětného plnění služeb. Zároveň je expertem (a garantem správnosti) pochopení navázanosti jednotlivých procesů, jak v rámci prostředí Poskytovatele tak mezi všemi zúčastněnými stranami.

- Analyzuje workflow jednotlivých procesů jakožto i jejich celkové návaznosti
- Analyzuje a upravuje metodiku procesního poskytování služeb
- Je garantem efektivnosti používaných procesů
- Provádí simulace předpokládaných procesních úprav a jejich dopadu na provozování předmětných služeb
- Vyhodnocuje efektivnost zapojených lidských zdrojů proti dřívějším předpokladům

Technologický Specialista TTM

V rámci všech fází zodpovědný za technologickou platformu poskytovaných služeb, jejich kapacitní využití
a plánování rozvoje za účelem optimalizace nákladů Zadavatele jakožto i tím určenou náročnost správy Poskytovatelem. Zároveň je garantem následujících součástí fáze TTM:

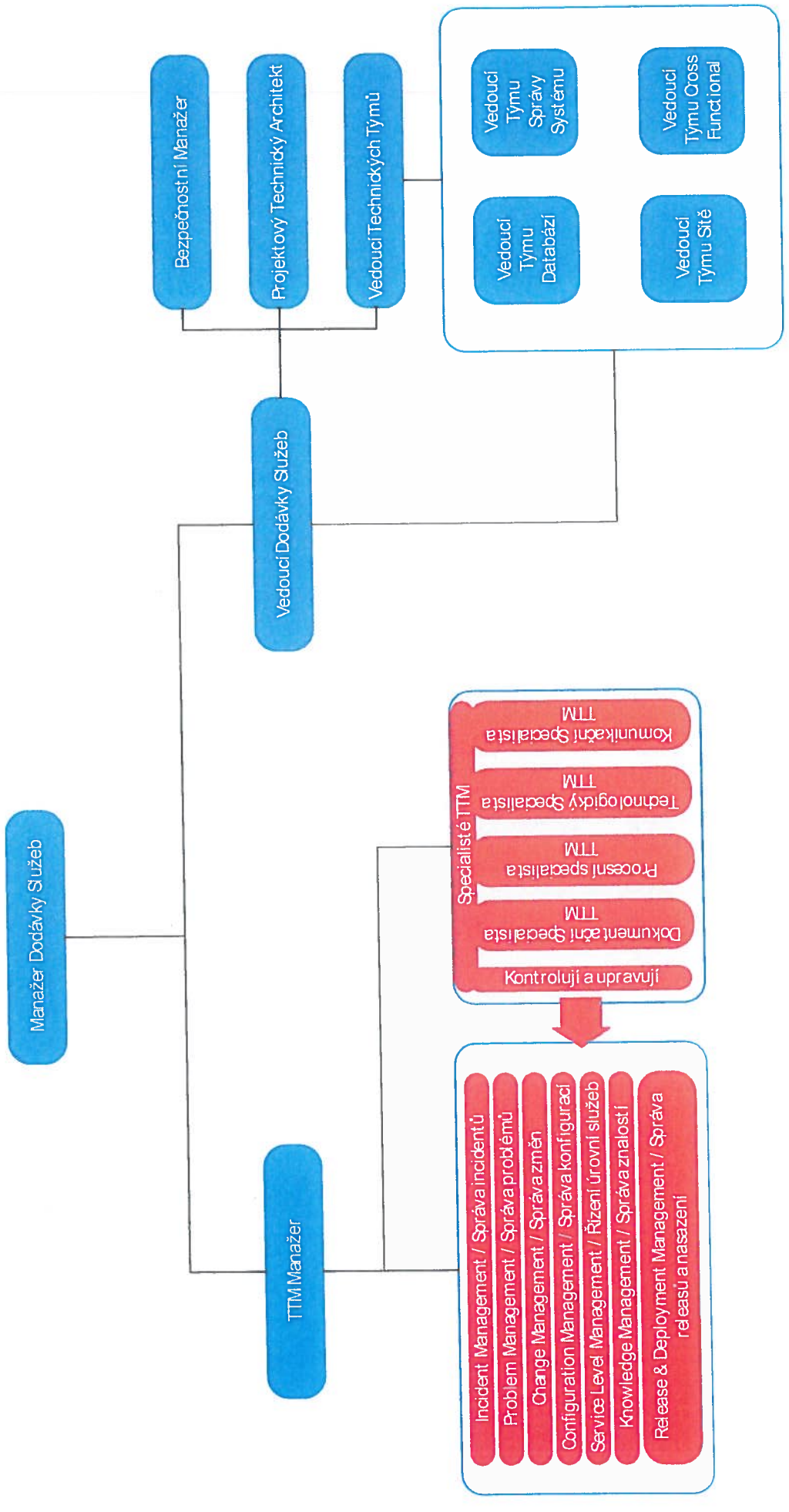
- Racionální metodiky převodu technologie mezi různými poskytovateli služeb
- Vyhodnocení dopadu změn monitoringu či nových nástrojů na existující infrastrukturu
- Poskytuje vize možného budoucího rozvoje současné infrastruktury a jejich dopady na provoz v rámci trvání smluvního vztahu
- Zastupuje Poskytovatele v rámci technologické poradní skupiny všech dodavatelů a rovněž tak zástupců Zadavatele

Komunikační Specialista TTM

Specialista ustanovení komunikačních kanálů o změnách a fungování poskytování služeb provozu v rámci poskytování předmětných služeb pro Zadavatelem určené skupiny, jednotlivé části organizace Poskytovatele jakožto i Zadavatelem určené třetí strany.

- Zároveň je odpovědný za správné nastavení "nouzových" komunikačních matic pro případy potřeby
- Zodpovídá za eskalační procesy a jejich včasné a důkladné respektování
- Udržuje veškerou komunikaci v rámci jednotlivých fázi TTM v jejich účelném rámci, archivuje ji dle standartů Poskytovatele jakožto i filtruje nadbytečnou zátěž pro klíčové členy týmu Poskytovatele
  i Zadavatele

Celý tým Specialistů TTM je v průběhu jednotlivých fází TTM odpovědný za kontrolu dodržování procesů popsaných v příloze Návrh metodiky poskytovaných služeb, rovněž tak i návrhy na úpravu těchto procesů či jakékoliv jiné části předmětného poskytování služeb.



4. Komunikace v průběhu TTM

V rámci všech fází TTM se uplatňuje podobný model komunikace mezi zúčastněnými stranami

Navrhovaný způsob komunikace v rámci T&T metodiky zahrnuje

- TTM schůzky
- Řízenou Emailovou komunikaci
- Provozní komunikaci

Plán T&T schůzek je uveden v následující tabulce:

Schůzka	Účastníci	Četnost	Témata
Řídicí výbor	Sponzor Projektu (HP i Zadavatel) Transformační Manažer (HP) Vedoucí Projektu (Zadavatel) Vedoucí Dodávky Služeb (HP) Manažer provozu (Zadavatel)	Měsíčně	- Stav TTM fáze - Roadmapa poskytování služeb provozu - Strategická rizika a události - Eskalace - Požadavky k rozhodnutí
Projektová schůzka TTM fáze	Transformační Manažer (HP) Vedoucí Projektu (Zadavatel) Vedoucí dodávky služeb (Zadavatel) Manažer provozu ERP (Zadavatel) Vedoucí Technických Týmů (HP) Zástupci zúčastněných 3. stran	Týdně	- Status TTM - Risk log - Change log - Akceptace jednotlivých částí projektového plánu
Provozní schůzky	Vedoucí Technických Týmů (HP) Zástupci zúčastněných 3. Stran Volitelně: Vedoucí dodávky služeb (Zadavatel) Manažer provozu (Zadavatel)	Dle požadavků TTM	- Status TTM - Risk log - Provozní záležitosti TTM

E-mailová komunikace řízená je navrhována společností HP a koncovým uživatelům předávaná Projektovým vedoucím zadavatele, je postavena na základě informací předávaných koncovým uživatelům Zadavatele obsahující:

- Zprávu o stavu a průběhu TTM fáze
- Následující kroky
- Změny, informace a požadavky na koncové uživatele Zadavatele

Provozní komunikace zahrnuje běžnou komunikaci mezi HP, Zadavatelem a zástupci 3. stran a zahrnuje:

- Postup TTM kroků
- Řešení provozních událostí

5.Řízení rizik v průběhu TTM

Společnost HP využije metodického způsobu řízení rizik, která se mohou v rámci Migrace vyskytnout. Nejčastější rizika, která se v takovýchto případech vyskytují, uvádíme dále včetně plánu jejich omezení:

Riziko	Plán na jeho omezení	Vlastník
Nedostatečná dokumentace v rámci předání služby od současného poskytovatele	Ověření veškeré dokumentace Dokumentačním specialistou TTM a návrh doplnění dle zjištěných rozdílů	HP
Jednání s třetími stranami v rámci fáze Tranzice a Transformace nepostupuje dostatečně rychle z důvodů nedostatečného tlaku Zadavatele	Zadavatel dostatečně využije svoji autoritu na podporu Migrace za pomoci argumentů poskytnutých Procesním Specialistou TTM	HP/Zadavatel
Nekompatibilnost současných nástrojů Zadavatele s navrhovaným řešením budoucího Poskytovatele služeb	Součinnost řešení ověřena a připravena Technologickým a Komunikačním Specialistou TTM	HP

Pro včasné předcházení rizikům využíváme řízení v souladu s následujícími kritickými faktory úspěchu:

- Otevřená a efektivní komunikace v průběhu TTM fáze včetně reportingu a plná podpora aktivit ze stran Sponzorů Projektu obou stran (HP i Zadavatele)
- Kvalitní úvodní fáze projektu pro validaci veškerých předpokladů pro úspěšné provedení fáze TTM
- Detailní plánování TTM fáze
- Zahrnutí transformačních týmu do provádění Migrace, proaktivní přístup členů migračních týmů HP i Zadavatele
- Podpora vyššího managementu na straně Zadavatele pro odstranění veškerých potenciálních organizačních překážek bránících úspěchu Migrace
- Dostupnost klíčových zástupců organizace Zadavatele
- Včasné podchycení případných rizik a pečlivé řízení rizik

Dále společnost HP využije pro řízení rizik soubor technik a aktivit zaměřených na rozpoznání, vyhodnocení
a kontrolu veškerých hrozeb, které mohou mít vliv na zpoždění procesu TTM, překročení nákladů, snížení výkonu
a mít případně další nežádoucí důsledky.
V rámci řízení rizik se v souladu s metodikou TTM zaměřujeme na identifikaci, monitoring a řízení identifikovaných rizik. Proces řízení rizik je součástí projektového řízení provedení a obsahuje následující:

- Identifikaci a hodnocení rizik
- Plánování odpovědi na potenciální riziko
- Sestavení opatření ke snížení nákladů negativně ovlivněných rizikem
- Monitorování a reportování postupu při snižování či úplné eliminaci rizika

Rizika jsou analyzována z následujících pohledů:

- Podobná a související rizika jsou sdružována do skupin
- Kvantitativní i kvalitativní analýza
- Určení pořadí rizik ve vztahu k ostatním rizikům
- Metody odezvy na riziko a konkrétního plánu odezvy
- Rizika jsou průběžně sledována

Za řízení rizik je odpovědný management TTM fáze. Rizika jsou zahrnuty vždy ve zprávách o stavu fáze TTM
a jsou průběžně aktualizována.

6. Ukázka Detailního Plánu TTM fáze

V této kapitolu si dovolujeme představit ukázku detailních plánu TTM fází, Tranzice a Transforamce a Exit Plán, samotné detailní zpracování bude předmětem inicializace předmětné služby provozu a prvním finálním výstupem v rámci činnosti týmu Specialistů TTM v průběhu transformační fáze.

6.1 TTM – Tranzice a Transformace

Aktivita TTM – Tranzice a Transformace	Časový Harmonogram	Strana
Den D roven datu převodu služby na nového poskytovatele		
Fáze Příprava a plánování		
TTM - Tranziční a Transformační plán zkontrolován a upraven dle poslední známé situace	D - 60 pracovních dní	HP
TTM plán schválen	D - 55 pracovních dní	Zadavatel
Všechny kontrakty třetích stran k převodu identifikovány	D - 50 pracovních dní	HP
Všechny běžící či ohrožené projekty identifikovány	D - 50 pracovních dní	HP
Operační manuály k převodu připraveny	D - 45 pracovních dní	HP
List majetku k převodu připraven	D - 40 pracovních dní	HP
Manuál procesů připraven	D - 35 pracovních dní	HP
Plán úprávy ohrožených projektů připraven	D - 35 pracovních dní	HP
Plány jednotlivých kapabilit připraveny	D - 30 pracovních dní	Zadavatel
Implementace		
Převod majetku	D - 20 pracovních dní	Zadavatel / HP
Zahájení převodu kontraktů třetích stran	D - 20 pracovních dní	Zadavatel / HP
Převod veškerých procesů a nástrojů	D - 10 pracovních dní	HP
Začátek spolupráce monitorování procesů a nástrojů	Den D	HP
Dokončen převod znalostí	Den D	Zadavatel / HP
Akceptace zodpovědnosti za nově dodávané služby	Den D	Zadavatel
Převod služeb dokončen	Den D	HP
Uzavření projektu		
Finální ukončovací zpráva akceptována	Den D + 5 pracovních dní	HP

6.2 TTM – Exit Plán

Aktivita TTM - Exit Plán	Časový Harmonogram	Strana
Den D roven datu převodu služby na nového poskytovatele		
Fáze Příprava a plánování		
TTM - Exit Plán zkontrolován a upraven dle poslední známé situace	D - 60 pracovních dní	HP
Ukončovací plán schválen	D - 55 pracovních dní	Zadavatel
Informační matice včetně mapy odpovědnosti aktualizována a připravena	D -55 pracovních dní	HP
Všechny kontrakty třetích stran k převodu identifikovány	D - 50 pracovních dní	HP
Všechny běžící či ohrožené projekty identifikovány	D - 50 pracovních dní	HP
Mapování dotčených lokací a služeb ukončeno	D_0 - 50 pracovních dní	Zadavatel
Plány jednotlivých kapabilit dokončeny	D - 45 pracovních dní	HP
Operační manuály k převodu připraveny	D - 45 pracovních dní	HP
List majetku k převodu připraven	D - 40 pracovních dní	HP
Měsíční report dosavadní činnosti předložen	D - 40 pracovních dní	HP
Manuál procesů připraven	D - 35 pracovních dní	HP
Plán uprávy ohrožených projektu připraven	D - 35 pracovních dní	HP
Plány jednotlivých kapabilit schváleny	D - 30 pracovních dní	Zadavatel
Finální plán ukončení schválen	D - 30 pracovních dní	Zadavatel
Fáze přípravy a plánování ukončena	D - 30 pracovních dní	HP
Implementace		
Převod majetku	D - 20 pracovních dní	Zadavatel / HP
Zahájeni převodu kontraktů třetích stran	D - 20 pracovních dní	Zadavatel / HP
Převod veškerých procesů a nástrojů	D - 10 pracovních dní	HP
Ukončení spolupráce monitorování procesů a nástrojů	Den D	HP
Dokončen převod znalostí	Den D	Zadavatel / HP
Akceptace odpovědnosti za nově dodávané služby	Den D	Zadavatel
Převod služeb dokončen	Den D	HP
Uzavření projektu		
Finální ukončovací zpráva předána	Den D + 5 pracovních dní	HP
Smluvní podpis ukončení kontraktu	Den D + 10 pracovních dní	Zadavatel

Všechny finanční nesrovnalosti urovnány	Den D + 45 pracovních dní	Zadavatel / HP

Příloha č. 5

Součinnost Objednatele

Součinnost Objednatele požadovaná Poskytovatelem při Inicializaci Služeb ve smyslu odst. 5.1 až 5.3 Smlouvy spočívá především ve formálním předání jednotlivých Služeb Objednatelem Poskytovateli a v součinnosti Objednatele při nastavení vazeb na služby a procesy v rámci provozu infrastruktury Objednatele. Součinnost Objednatele v rámci Inicializaci Služeb bude spočívat především v následujících činnostech:

- Poskytnutí provozní a instalační dokumentace prostředí Objednatele, ve kterém budou provozovány Služby, včetně umožnění provedení fyzické kontroly na místě.
- Zajištění účasti a součinnosti odpovědných pracovníků Objednatele při provádění Inicializace Služeb.
- Zajištění připravenosti Zajištění součinnosti odpovědných pracovníků Objednatele a jeho dodavatelů při nastavení jednotlivých procesů řízení Služeb Poskytovatelem.
- Zajištění technologického prostředí nezbytného pro spuštění řádného a bezproblémového provozu jednotlivých Služeb Poskytovatelem dle dohodnutých SLA.
- Zajištění technologických prostředků uvnitř infrastruktury Objednatele, na kterých bude umožněno Provozovateli Monitoringu dle odst. 5.13 Smlouvy provozovat Monitoring ve smyslu odst. 5.13 Smlouvy a násl., jehož rozsah je podrobně vymezen v Zadávací dokumentaci. V případě, že v době zahájení převodu Služeb bude disponovat předmětným nástrojem Objednatel, zajistí Objednatel Provozovateli Monitoringu možnost využití tohoto nástroje v rozsahu popsaném v Zadávací dokumentaci včetně technologických prostředků (zajištění potřebného HW a licencí OS a DB serverů a zajištění potřebného diskového prostoru).
- Zajištění součinnosti provozovatele infrastruktury při úpravě stávajících End to End transakcí Monitoringu ve vztahu k této Smlouvě, při ladění a nasazování nových dohledových scénářů, agentů a specifických dohledů služeb a při zajištění služeb zálohování veškerých prvků dohledového systému včetně DB Oracle.

Maximální rozsah součinnosti Objednatele, kterou může Poskytovatel požadovat při Inicializaci Služeb, je uveden v tabulce níže:

Rozsah součinnosti Objednatele v rámci Inicializace Služeb

Oblast	Rozsah – počet člověkodnů (MD) v rámci Inicializace Služeb
Řízení projektu	
Účast na pravidelných jednáních o Inicializaci	2
Zajištění jednací místnosti	1
Zpracování Migračních plánů	2

2.1 Součinnost Objednatele nezbytná pro poskytování Služeb Poskytovatelem

Součinnost Objednatele je Poskytovatelem požadována pouze v míře nezbytné pro provoz Služeb. Součinnost Objednatele v rámci provozu Služeb bude spočívat především v následujících činnostech:

- Zajištění přístupu do objektů Objednatele, které mají spojitost s plněním Smlouvy, pro členy realizačního týmu Poskytovatele.
- Zajištění standardně vybavených prostor pro jednání pracovních týmů v rozsahu cca 15 míst.
- Zajištění přístupu do všech provozovaných systémů a aplikací, jež se vztahují k provozovaným Službám, pro členy realizačního týmu tak, aby Poskytovatel mohl vykonávat všechny činnosti popsané v této Smlouvě.
- Zajištění vzdáleného přístupu pro Objednatele v případech a za podmínek uvedených ve Smlouvě.
- Dle potřeby a řešeného tématu zajištění účasti a součinnosti odpovědných pracovníků Objednatele nebo pracovníků organizačních složek státu řízených Objednatelem při schvalování, analýzách, testování, akceptaci, seminářích, školeních, apod.
- Jmenování kontaktních osob Objednatele.
- Poskytování informací o ostatních projektech v daném prostředí, pokud budou mít jakýkoli vliv na plnění závazků Poskytovatele z této Smlouvy.
- Zajištění součinnosti třetích stran, které jsou v přímém smluvním vztahu s Objednatelem, a to v rozsahu nezbytném pro plnění závazků Poskytovatele; především se jedná o poskytovatele služeb aplikační vrstvy portálů a registrů a dodavatelů ostatních systémů integrovaných za portály.
- Zajištění součinnosti třetích stran, které nejsou v přímém smluvním vztahu s Objednatelem, avšak jejichž činnost se přímo i nepřímo může dotýkat plnění dle této Smlouvy, pokud bude tato součinnost nezbytná pro plnění závazků Poskytovatele.
- Zajištění dostatečné kapacity a dostupnosti systémů/serverů/zařízení nebo částí informačních systémů ve vlastnictví Objednatele svěřených do správy Poskytovatele, které bude realizováno na základě předložené analýzy kapacit a výkonu ze strany Poskytovatele, která bude předložena min. 3 měsíce předem, než dojde k výkonnostním nebo kapacitním problémům. Jestliže v důsledku nedodržení této součinnosti dojde k nedodržení SLA parametrů příslušného systému ze strany Poskytovatele, není Objednatel oprávněn uplatnit sankci na služby, jejichž předmětem jsou dotčené systémy.
- Poskytnutí licenčních podmínek Stávajícího software Objednatele, jež je Poskytovatel povinen při poskytování Služeb zohlednit.

Maximální rozsah součinnosti Objednatele, kterou může Poskytovatel požadovat při poskytování Služeb, je uveden v tabulce níže:

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

Rozsah součinnosti Objednatele v rámci poskytování Služeb

Oblast	Rozsah – počet člověkodnů (MD) za měsíc
Řízení projektu	
Účast na pravidelných jednáních řídících struktur projektu	2
Zajištění jednací místnosti	0,125
Poskytnutí informací	0,25
Řízení změn	
Zpracování připomínek k zadání	0,3
Řízení incidentů	
Poskytnutí součinnosti při řešení incidentů	0,5
Monitoring a reporting	0,125

3.1 Součinnost Objednatele nezbytná pro Migraci Služeb na nového poskytovatele služeb

Součinnost Objednatele požadovaná Poskytovatelem při Migraci Služeb ve smyslu odst. 5.9 a 5.10 Smlouvy spočívá především v (i) účasti na předání jednotlivých Služeb Poskytovatelem novému poskytovateli služeb, (ii) zajištění účasti odpovědných pracovníků nového poskytovatele a (iii) její koordinaci.

Maximální rozsah součinnosti Objednatele, kterou může Poskytovatel požadovat při Inicializaci Služeb, je uveden v tabulce níže:

Rozsah součinnosti Objednatele v rámci Inicializace Služeb

Oblast	Rozsah – počet člověkodnů (MD) v rámci Inicializace Služeb
Řízení projektu	
Účast na pravidelných jednáních o Migraci	2

4.1 Migrační plány

Objednatel bude poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytnou pro poskytování Služeb dle této Smlouvy a Inicializaci, resp. Migraci poskytovaných Služeb dle Migračních plánů vyhotovených a/nebo aktualizovaných Poskytovatelem dle odst. 5.2 a 5.9 Smlouvy. Cílem Migračního plánu ve smyslu odst. 5.2 Smlouvy a Migračního plánu ve smyslu odst. 5.8 Smlouvy je provedení Inicializace Služeb ve smyslu odst. 5.1 až 5.3 této Smlouvy, resp. Migrace Služeb ve smyslu odst. 5.9 a 5.10 této Smlouvy, a co možná největší zkrácení a omezení narušení běžné obchodní činnosti Objednatele a uživatelů IS Objednatele při provádění těchto činností. Výsledkem Inicializace bude, že Poskytovatel zahájí svoji činnost řádným převzetím Služeb od stávajícího poskytovatele; výsledkem Migrace pak bude, že nový poskytovatel zahájí svoji činnost řádným převzetím Služeb od Poskytovatele.

Při provádění Inicializace a Migrace Služeb se smluvní strany zavazují postupovat dle interních dokumentů Objednatele, které tvoří nedílnou součást Zadávací dokumentace. Samotnou Inicializaci a Migraci Služeb je povinen zajistit Poskytovatel, přičemž Objednatel se zavazuje Poskytovateli zajistit součinnost spočívající kontrole postupu realizace Inicializace a Migrace Služeb, a to tak, aby v maximální možné míře byla zajištěna spolupráce se stávajícím, resp. novým poskytovatelem Služeb a odstraněna nedorozumění a případné průtahy v Inicializaci nebo Migraci Služeb.

Migrační plány musí být vytvořeny v úrovni příslušné podrobnosti a odsouhlaseny Objednatelem. Představují základ pro Inicializaci a Migraci Služeb. Migrační plány musí být Poskytovatelem spravovány a aktualizovány a Objednatelem kontrolovány tak, aby odpovídaly reálné situaci při plánování a realizaci Inicializace a Migrace Služeb. Účelem harmonogramů je popsat hlavní činnosti a součinnosti mezi stávajícím poskytovatelem a novým poskytovatelem uskutečňované v rámci převodu Služeb a pravidla a postupy, které jsou tyto strany povinny dodržovat. V Migračních plánech budou též blíže určeny úkoly a povinnosti smluvních stran a to s cílem předejít jakýmkoli problémům během této přechodné fáze.

Migrační plány musí být dokončeny, schváleny a podepsány zástupci smluvních stran, nejpozději k datům určeným Smlouvou, konkrétně jejími odst. 5.2 a 5.9 Smlouvy.

Poskytovatel je povinen zajistit, aby byly Migrační plány včas dokončeny v souladu se Smlouvou a předány k úspěšnému schválení a převzetí Objednatelem dle odst. 8.3 Smlouvy.

Migrační plány budou obsahovat zejména:

- Strukturu Inicializace a Migrace Služeb – zahrnuje především vymezení rolí Poskytovatele a Objednatele při převodu Služeb a popis jejich úkolů a povinností.
- Definice procesů projektového řízení (kontrola změny, kontrola sporných otázek, kontrola rizik, komunikační plán).
- Struktura rozdělení prací do skupin definujících přesněji převáděné Služby.
- Harmonogram (klíčové termíny a postupové kroky Inicializace, resp. Migrace).
- Definice a podrobný popis procesu testování a akceptace Inicializace, resp. Migrace, včetně procesu jejich schvalování.

4.2 Součinnost pro schválení Inicializace, resp. Migrace Služeb

Úspěšné ukončení Inicializace Služeb a jejího schválení podléhá akceptaci Objednatele, přičemž je vyžadováno splnění následujících předpokladů:

1. Úspěšné převzetí veškerého zařízení pro poskytování Služeb Poskytovatelem.
2. Úspěšné převzetí poskytování Služeb a zahájení dodávání Služeb Poskytovatelem v požadovaných parametrech SLA.

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

3. Úspěšné zavedení a zdokumentování všech úkolů a procesů prováděných Poskytovatelem v rámci Inicializace Služeb a akceptace této dokumentace Objednatelem dle odst. 8.3 Smlouvy.
4. Úspěšné splnění veškerých stanovených cílů Inicializace Služeb.
5. Souhlas Objednatele potvrzující, že plán a cíle Inicializace Služeb byly splněny.

Taktéž úspěšné ukončení Migrace Služeb a jejího schválení podléhá akceptaci Objednatele, přičemž je vyžadováno splnění následujících předpokladů:

1. Úspěšné předání veškerého zařízení pro poskytování Služeb novému poskytovateli.
2. Úspěšné předání poskytování Služeb novému poskytovateli tak, aby Služby mohly být novým poskytovatelem poskytovány dle požadovaných parametrů SLA.
3. Úspěšné zavedení a zdokumentování všech úkolů a procesů prováděných Poskytovatelem v rámci Migrace Služeb a akceptace této dokumentace Objednatelem dle odst. 8.3 Smlouvy.
4. Úspěšné splnění veškerých stanovených cílů Migrace Služeb.
5. Souhlas Objednatele potvrzující, že plán a cíle Migrace Služeb byly splněny.

Příloha č. 6

Oprávněné osoby

Za Objednatele:

- ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Ing. Zdeněk Adamec, náměstek úseku pro ekonomiku a inform. technologie
Adresa	Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město
E-mail	zdenek.adamec@mze.cz

- ve věcech obchodních a ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	Ing. Luděk Novotný, ředitel odboru informačních a komunikačních technologií
Adresa	Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město
E-mail	ludek.novotny@mze.cz
Telefon	+420 221 812 550

Za Poskytovatele:

- ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Ing. Lukáš Najman,
Adresa	Vyskočilova 1/1410, 140 21 Praha 4
E-mail	lukas.najman@hp.com
Telefon	(+420) 261308111
Fax	(+420) 261307613

- ve věcech obchodních

Jméno a příjmení	Václav Skoupil
Adresa	Vyskočilova 1/1410, 140 21 Praha 4
E-mail	vaclav.skoupil@hp.com
Telefon	+420725705855
Fax	(+420) 261307613

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

- ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	Roman Smolka
Adresa	Vyskočilova 1/1410, 140 21 Praha 4
E-mail	roman.smolka@hp.com
Telefon	+420 602 764 886
Fax	(+420) 261307613

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání obchodního a smluvního charakteru, jsou oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech obchodních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání obchodního charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických a realizačních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání technického charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Dále jsou oprávněny provádět činnosti a úkony, o nichž to stanoví tato Smlouva.

Příloha č. 7

Seznam subdodavatelů

1/

Název: Hewlett-Packard Polska Spółka z o.o.

Sídlo: Szturmowa 2A, 02-678 Varšava, Polská republika

Právní forma: společnost s ručením omezeným

Identifikační číslo: 0000016370

Rozsah plnění Smlouvy: Obsazení role realizačního týmu Specialista na provoz DB systémů

2/

Název: Hewlett-Packard Slovakia s.r.o.

Sídlo: Galvaniho 7, 820 02 Bratislava

Právní forma: společnost s ručením omezeným

Identifikační číslo: 35785306

Rozsah plnění Smlouvy: Obsazení role realizačního týmu „Specialista OS" a „Specialista na architekturu ICT"

Smlouva o poskytování služeb provozu Infrastruktury 2014-2017

Příloha č. 8

Zadávací dokumentace Veřejné zakázky

(příloha bude přiložena ke Smlouvě při podpisu v elektronické podobě na CD)

Příloha č. 9

Dokumentační základna

(příloha bude přiložena ke Smlouvě při podpisu v elektronické podobě na CD)

Příloha č. 10

Realizační tým Poskytovatele

Člen realizačního týmu	Kontaktní údaje
Projektový manažer	Jméno a příjmení: Ing. Marcel Vojtěch Telefon: +420724504593 E-mail: marcel.vojtech@hp.com
Specialista na HW	Jméno a příjmení: Ing. Miroslav Vodička Telefon: +420724346607 E-mail: miroslav.vodicka@hp.com
Specialista na HW	Jméno a příjmení: Julius Ostrihoň Telefon: +420725343339 E-mail: julius.ostrihon@hp.com
Specialista na OS	Jméno a příjmení: Ing. Pavol Mišún Telefon: +421257524700 E-mail: pavol.misun@hp.com
Specialista na OS	Jméno a příjmení: David Jančík Telefon: +420725818474 E-mail: david.jancik@hp.com
Specialista na OS	Jméno a příjmení: Ing. Michal Bělský Telefon: +420725983318 E-mail: michal.belsky@hp.com
Specialista na OS	Jméno a příjmení: Ing. Martin Dědek Telefon: +420725755559 Email: martin.dedek@hp.com

Síťový specialista	Jméno a příjmení: Milan Jurčeka Telefon: +420602582360 E-mail: milan.jurceka@hp.com
Síťový specialista	Jméno a příjmení: Ing. František Švejdar Telefon: +420602348717 E-mail: frantisek.svejdar@hp.com
Specialista na datové úložiště	Jméno a příjmení: Jan Zmeškal Telefon: +420724120496 E-mail: jan.zmeskal@hp.com
Specialista na datové úložiště	Jméno a příjmení: Radek Klusoň Telefon: +420724821056 E-mail: radek.kluson@hp.com
Specialista na provoz DB systémů	Jméno a příjmení: mgr inż. Marcin Kycia Telefon: +48225653737 E-mail: marcin.kycia@hp.com
Specialista na provoz DB systémů	Jméno a příjmení: mgr Krzysztof Olesiński Telefon: +48691913074 E-mail: krzysztof.olesinski@hp.com

VA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ICT PROVOZU

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo zemědělství

se sídlem: Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město

IČ: 00020478

bankovní spojení: : Česká národní banka, číslo účtu: 6015-1226001/0710

zastoupená: ing. Marianem Jurečkou, ministrem zemědělství

(dále jen „**Objednatel**“)

číslo smlouvy Objednatele: ***313-2015-13310***

a

HEWLETT-PACKARD s.r.o.

se sídlem: Vyskočilova 1/1410, Praha 4, 140 21

IČ: 17048851, DIČ: CZ17048851

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze,

oddíl C, vložka 1974

bankovní spojení: ČSOB, číslo účtu: 722513/0300

zastoupená: Ing. Lukášem Najmanem

(dále jen „**Poskytovatel**“)

číslo smlouvy Poskytovatele: OPP-0001620278

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 ve spojení s § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“)

(dále jen „**Smlouva**“)