

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

DIČ: není plátcem DPH

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

zastoupená: [DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY]

(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**MZe**“)

číslo smlouvy *Objednatele*:

a

[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

se sídlem: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

IČ: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK], DIČ: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],

spisová značka [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

bankovní spojení: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK], číslo účtu: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

zastoupená: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

(dále jen „**Poskytovatel**“)

číslo smlouvy *Poskytovatele*:

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 ve spojení s § 2586 a násl. a § 2358 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 [právníčkou osobou řádně založenou a existující podle [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] právního řádu][oprávněně podnikající fyzickou osobou způsobilou k právním jednáním]¹, 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, které nasvědčují hrozícímu 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, a

1.2.4 má zájem Veřejnou zakázku (jak je tento pojem definován v odst. 1.3 níže) pro Objednatele řádně a včas splnit za úplatu sjednanou v této Smlouvě;

1.2.5 dále Poskytovatel prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu Veřejné zakázky, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k její realizaci, těmto podmínkám rozumí a je schopný je dodržet, a

1.2.6 disponuje veškerými profesními znalostmi a dovednostmi k řádnému splnění předmětu Veřejné zakázky a že všechny osoby, které použije k plnění této Smlouvy, mají potřebné vzdělání, zkušenosti či jinou profesní způsobilost k plnění, které má Poskytovatel dle této Smlouvy poskytovat, a

1.2.7 při plnění této Smlouvy vystupuje jako odborník v oblasti předmětu Veřejné zakázky.

1.3 Objednatel oznámil dne [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] oznámením o zahájení zadávacího řízení svůj úmysl zadat veřejnou zakázku s názvem „**Poskytování služeb ICT provozu 2017+**“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „**ZZVZ**“). Na základě tohoto zadávacího řízení byla pro plnění Veřejné zakázky vybrána nabídka Poskytovatele.

¹ Účastník ponechá text dle skutečnosti a vymaže tuto poznámku pod čarou.

2. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je realizace Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky ve znění jejích případných změn nebo doplnění (dále jen „**Zadávací dokumentace**“) a stanovení způsobu zajištění specializovaných služeb odborně způsobilým subjektem v oblasti správy a provozu serverů, sítí, databází a dalších infrastrukturních technologií 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.
- 2.3 Ustanovení této Smlouvy, jejích příloh a Zadávací dokumentace budou vykládána tak, aby jednotlivá ustanovení obstála pokud možno vedle sebe bez nutnosti vyloučení jednoho ustanovení jiným. V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty, budou tyto mít následující prioritu: 1. tělo Smlouvy, 2. přílohy Smlouvy kromě Zadávací dokumentace, 3. Interní dokumentace (jak je tento pojem definován v odst. 5.13 níže), 4. Zadávací dokumentace, 5. nabídka předložená Poskytovatelem.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby správy, provozu a rozvoje infrastruktury a služeb na MZe (dále jen „**Služby**“), a to v následujících oblastech:
- 3.1.1 HW infrastruktura;
- 3.1.2 infrastrukturní služby a aplikace;
- 3.1.3 operační systémy,
- 3.1.4 databázové systémy.
- 3.2 Služby jsou dále specifikovány v [Příloze č. 1](#) této Smlouvy (dále jen „**Technická specifikace**“) prostřednictvím katalogových listů (dále též „**KL**“) a obecné parametry těchto Služeb jsou taktéž formou KL specifikovány v [Příloze č. 2](#) této Smlouvy (dále jen „**Obecné parametry služeb**“). Služby jsou v [Příloze č. 1](#) vymezeny v příslušném KL buď jako
- 3.2.1 pravidelné Služby poskytované od jejich zahájení provedeného formou Inicializace (jak je tento pojem definován v odst. 5.1 Smlouvy) Služby, 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 požadavků Objednatele (dále jen „**Ad hoc služby**“ resp. „**Ad hoc KL**“) učiněné postupem dle odst. 5.5 Smlouvy, které zahrnují rozvojové činnosti a/nebo realizaci změnových požadavků na infrastrukturu v rámci této Smlouvy pro potřeby Objednatele.
- 3.3 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.
- 3.4 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu za řádně a včas poskytnuté Služby dohodnutou v této Smlouvě.
- 3.5 Poskytovatel se zavazuje, že ke Službám a veškerým jejich součástem či výstupům poskytne a zajistí Objednateli všechna vlastnická, autorská či uživatelská práva a související oprávnění dle čl. 9 této Smlouvy.
- 3.6 Nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak, není povinností Poskytovatele podle této Smlouvy obstarávat pro Objednatele prodloužení trvání uživatelských 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, není-li touto Smlouvou výslovně sjednáno jinak. Poskytovatel se zavazuje seznámit se s licenčními podmínkami Stávajícího software a při poskytování Služeb dle této Smlouvy dbát na jejich dodržování. Aniž je tím dotčeno ujednání uvedené v rámci předchozí věty, je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na případné porušení licenčních podmínek Stávajícího software neprodleně poté, co se o jejich porušení či hrozbě takového porušení dozví, bez ohledu na to, kdo takové porušení způsobil.
- 3.7 Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám, nebo s využitím třetích osob (poddodavatelů) uvedených v [Příloze č. 7](#) této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schválena Objednatelem. Při poskytování Služeb poddodavatelem, ať již Objednatelem schváleným či neschváleným, má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám. Při dodatečné změně osoby poddodavatele nebo při zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli dle tohoto odstavce však není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.
- 3.8 Poskytovatel se zavazuje poskytovat v rámci Paušálních služeb dle příslušných KL součinnost pro zajištění komunikace a vzájemné interoperability s dalšími systémy nezbytnými pro plnohodnotné fungování Služeb.
- 3.9 Infrastruktura Objednatele, ke které budou poskytovány Služby dle této Smlouvy, je uvedena ve stávající dokumentaci infrastruktury Objednatele, a to ve verzi aktuální ke dni zahájení zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky. Stávající dokumentace infrastruktury Objednatele byla Poskytovateli předána v průběhu zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky. Poskytovatel podpisem této Smlouvy potvrzuje, že je s obsahem stávající dokumentace infrastruktury Objednatele v plném rozsahu seznámen. Smluvní strany v průběhu Inicializace (jak je tento pojem definován v odst. 5.1 Smlouvy) Paušálních služeb písemně potvrdí obsah stávající dokumentace infrastruktury Objednatele.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit Inicializaci (jak je tento pojem definován v odst. 5.1 Smlouvy) Paušálních služeb v okamžiku nabytí účinnosti této Smlouvy a tuto dokončit v souladu s Poskytovatelem předloženým a Objednatelem schváleným harmonogramem nejpozději do konce druhého kalendářního měsíce trvání účinnosti této Smlouvy. Inicializace Služeb bude probíhat odděleně pro jednotlivé Paušální KL. Poskytovatel se zavazuje předložit Objednateli ke schválení návrh harmonogramu pro provedení Inicializace každé z Paušálních služeb do 10 dnů ode dne nabytí účinnosti Smlouvy. Harmonogram Inicializace každé z Paušálních služeb podléhá odsouhlasení Objednatelem.
- 4.2 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování všech Paušálních služeb, kromě KL-NET 002, od prvního dne třetího měsíce trvání účinnosti této Smlouvy a poskytovat je následně v plném rozsahu po celou zbývající dobu účinnosti Smlouvy. V případě, že Poskytovatel nedokončí Inicializaci v termínu dle odst. 5.1 této Smlouvy, ocitne se v prodlení se zahájením poskytování Paušálních služeb, případně jejich části. Poskytovatel je povinen případné prodlení s Inicializací Paušálních KL bez zbytečného odstranit tak, aby mohlo být poskytování Paušálních služeb co nejdříve zahájeno, čímž nejsou dotčena jiná práva Objednatele podle této Smlouvy, zejména právo na smluvní pokutu dle odst. 15.3 Smlouvy a případné právo na náhradu újmy. 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 mohou být poptávány způsobem dle odst. 5.5 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 smluvní strana samostatně.
- 4.6 Pro vyloučení pochybností se stanoví, že Poskytovatel nebude provádět Inicializaci pro KL NET-002. Služby dle KL NET-002 budou poskytovány pouze za předpokladu, že dojde k rozšíření infrastruktury Objednatele v rozsahu vyžadujícím zahájení poskytování služeb dle katalogového listu NET-002. Budou-li naplněny podmínky dle předchozí věty, Objednatel alespoň jeden měsíc dopředu požádá písemně Poskytovatele o plnění dle příslušného KL, přičemž Poskytovatel zahájí poskytování těchto služeb první den druhého měsíce po měsíci, kdy bylo oznámení Poskytovateli doručeno. Objednatel není povinen požádat o plnění dle KL NET 002, nedojde-li k naplnění podmínek pro jeho čerpání.
- 4.7 Objednatel a Poskytovatel se mohou domluvit na ukončení Inicializace Služeb před termínem stanoveným v harmonogramu schváleném Objednatelem.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje provést inicializaci Paušálních služeb v souladu s odst. 5.1 až 5.4 Smlouvy (dále jen „**Inicializace**“). Paušální služby budou poskytovány od

okamžiku uvedeného v čl. 4, který bude smluvními stranami potvrzen v písemném protokolu o Inicializaci Služby. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Obecné parametry služeb, které jsou formou KL specifikovány v [Příloze č. 2](#) této Smlouvy, nepodléhají samostatné Inicializaci.

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 uvedenými v migračním plánu pro zahájení poskytování Služeb připraveném Dosavadním poskytovatelem (případně vytvořeném nebo upraveném dle postupu níže Poskytovatelem) a schváleném Objednatelem (podmínky pro zahájení či ukončení poskytování Služeb dále jen jako „**Migrační plán**“), nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

5.3 Objednatel je oprávněn požadovat, aby Migrační plán pro zahájení poskytování jednotlivých Paušálních 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 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. 5.4 přiměřeně. V takovém případě bude Migrační plán vypracován v souladu s rozsahem požadavků na zpracování Migračního plánu a Inicializaci služeb dle příslušné části [Přílohy č. 4](#) Smlouvy. Poskytovatel je dále povinen postupovat při zpracování Migračního plánu v souladu s odst. 5.9 této Smlouvy. Zpracovává-li Migrační plán Poskytovatel, bude součástí Migračního plánu harmonogram Inicializace Služeb dle odst. 4.1 Smlouvy, nedohodnou-li se strany na jeho nahrazení harmonogramem v Migračním plánu.

Bude-li Objednatel požadovat, aby Migrační plán zpracoval Poskytovatel, je Objednatel povinen tuto skutečnost oznámit Poskytovateli nejpozději v den následující po nabytí účinnosti této Smlouvy. Pokud Objednatel neučiní oznámení dle předchozí věty, má se zato, že Poskytovatel je povinen provést aktualizaci a kontrolu Migračního plánu vytvořeného Dosavadním poskytovatelem, nedohodnou-li se strany jinak.

5.4 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 souhrnné cenové tabulce v [Příloze č. 8](#) této Smlouvy. 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 souhrnné cenové tabulce v [Příloze č. 8](#) této Smlouvy.

5.5 Ad hoc služby budou poptávány dle následujícího postupu:

5.5.1 Poskytovatel se zavazuje na základě písemného (vč. elektronického) věcného zadání Objednatele, které je Objednatel oprávněn podat kdykoliv v průběhu účinnosti této Smlouvy, zpracovat a Objednateli doručit do 3 pracovních dnů od obdržení věcného zadání Objednatele závaznou nabídku (dále jen „**Nabídka**“), která bude obsahovat:

- a) dopady do systémů Objednatele;
- b) návrh konceptu technického řešení včetně uživatelského a licenčního zajištění pro Objednatele;
- c) harmonogram plnění;
- d) požadavky na součinnost Objednatele;
- e) požadavky na součinnost třetích stran;
- f) pracnost a cenovou nabídku stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě včetně vymezení počtu člověkodnů nebo jejich částí, které na provedení poptávaného plnění budou spotřebovány.

Objednatel není povinen na základě Nabídky podat závazný požadavek a v tomto případě nebude povinen Poskytovateli hradit jakékoliv náklady.

5.5.2 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou písemného (vč. elektronického) požadavku (dále jen „**Požadavek**“) objednat u Poskytovatele plnění dle Ad hoc KL a Poskytovatel je povinen dle Požadavku poskytovat objednané plnění, přičemž Požadavek musí obsahovat:

- a) konkrétní označení a bližší specifikace plnění, které je podle příslušného Ad hoc KL objednáváno včetně věcného rozsahu či požadovaných výsledků plnění, včetně uživatelského a licenčního zajištění pro Objednatele;
- b) požadovaný termín dokončení plnění;
- c) cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě včetně vymezení počtu člověkodnů, které na provedení poptávaného plnění budou spotřebovány.
- d) podpis oprávněné osoby Objednatele.

5.5.3 V případě, že Požadavek neobsahuje všechny povinné náležitosti uvedené v odst. 5.5.2 této Smlouvy a/nebo je v rozporu s Nabídkou Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn Požadavek odmítnout, je však povinen o tom Objednatele písemně informovat včetně označení částí Požadavku, které jsou v rozporu s odst. 5.5.2 této Smlouvy nebo Nabídkou, a to nejpozději 2. pracovní den po doručení Požadavku Poskytovateli. V případě, že Požadavek nebude v uvedené lhůtě Poskytovatelem písemně potvrzen nebo k Požadavku Poskytovatel nevznese písemné připomínky specifikující jeho rozpor se Smlouvou nebo Nabídkou, vzniká Poskytovateli povinnost Požadavek písemně (tj. i elektronicky) potvrdit jako přijatý a závazný. K pozdějšímu odmítnutí Požadavku tak nebudou smluvní strany přihlížet a Poskytovatel bude povinen poskytnout plnění v souladu s Požadavkem.

- 5.5.4 Nejmenší objednatelný rozsah Ad hoc služby pro jednotlivé Ad hoc KL je stanoven jako 0,5 člověkodne práce příslušného člena realizačního týmu, přičemž 1 člověkodne odpovídá 8 hodinám práce 1 osoby. Nejmenší účtovatelná jednotka pak je 1 člověkohodina práce, tj. 1 hodina práce příslušného člena realizačního týmu.
- 5.5.5 Objednatel není povinen vystavit byť jediný Požadavek dle odst. 5.5 Smlouvy. Objednatel dále není povinen vyčerpat celý objednaný rozsah Ad hoc služeb sjednaný dle daného Požadavku. Součástí Ad hoc služeb jsou i taková plnění, která nejsou výslovně uvedena v Požadavku, ale poskytnutí těchto plnění je nezbytné k realizaci příslušné Ad hoc služby a Poskytovatel jako odborník o nutnosti poskytnutí takových plnění věděl, nebo měl vědět; pro vyloučení pochybností, cena za Ad hoc služby již zahrnuje odměnu za taková dodatečná plnění.
- 5.5.6 V případě, že bude dosažena výše celkové ceny Ad hoc služeb dle odst. 6.3 Smlouvy, nelze již poskytovat další Ad hoc služby a Poskytovatel je povinen takovéto Požadavky odmítnout. Poskytovatel je rovněž povinen sdělit Objednateli neprodleně kdykoli na jeho vyžádání aktuální zbývající nevyčerpanou část celkové ceny Ad hoc služeb dle odst. 6.3 a uvádět tuto částku ve Výkazech plnění dle odst. 6.6.1 níže.
- 5.6 Poskytovatel se zavazuje:
- 5.6.1 poskytovat Služby ve vysoké kvalitě s odbornou péčí odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby řádně a včas bez zavinění Objednatele po dobu delší 3 dny, je Objednatel oprávněn zajistit plnění dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese Poskytovatel náklady, které vzniknou Objednateli v souvislosti s náhradním plněním;
- 5.6.2 plnit tuto Smlouvu objektivním, nestranným a profesionálním způsobem, neovlivněným jakýmkoliv konkrétním jiným obchodním zájmem Poskytovatele či kohokoliv z jeho personálu či poddodavatelů, bez návaznosti na obdržení jakýchkoli odměn ve spojitosti s plněním této Smlouvy od jiné osoby, než je Objednatel;
- 5.6.3 poskytovat Služby v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements dle [Přílohy č. 1](#) a [Přílohy č. 2](#) této Smlouvy, kterými se rozumí závazné parametry kvality Služeb, jejichž nesplnění je stíženo sankcí ve formě slevy z ceny nebo smluvní pokuty (dále jen „SLA“), a/nebo odpovídající technickým normám a standardům upravujícím kvalitu jednotlivých Služeb, 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;
- 5.6.4 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;
- 5.6.5 zajistit v souladu s podmínkami dle [Přílohy č. 2](#) této Smlouvy aktualizaci dokumentace k příslušné Službě;

- 5.6.6 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**“);
- 5.6.7 alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele dle [Přílohy č. 9](#) této Smlouvy, přičemž alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena realizačního týmu. Není-li z jakýchkoliv důvodů přechodně zajištěna dostupnost určitého člena realizačního týmu, musí Poskytovatel zajistit dostupnost jiného člena realizačního týmu s obdobnou kvalifikací. Každá změna ve složení realizačního týmu musí být předem písemně schválena Objednatel a složení týmu musí vždy respektovat kvalifikační požadavky na realizační tým obsažené v Zadávací dokumentaci, přičemž při změně realizačního týmu však není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě;
- 5.6.8 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání;
- 5.6.9 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
- 5.6.10 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku újmy či příležitosti realizace úspor nebo jiných zlepšení a včas a řádně dle svých možností provést bezodkladně taková opatření, která riziko vzniku újmy zcela vyloučí nebo sníží;
- 5.6.11 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 újmy 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 újmy 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;
- 5.6.12 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační, ekologické předpisy, předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci na pracovištích Objednatele a veškeré další platné právní předpisy a zároveň interní předpisy Objednatele, se kterými byl seznámen, resp. mohl se s nimi seznámit, a za stejných podmínek zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly zmíněné předpisy;
- 5.6.13 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s vysokou odbornou péčí a aplikovat postupy „best practice“;
- 5.6.14 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;

- 5.6.15 chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
 - 5.6.16 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;
 - 5.6.17 upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
 - 5.6.18 umožnit Objednateli fyzickou kontrolu v místech, která souvisejí s poskytováním Služeb;
 - 5.6.19 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;
 - 5.6.20 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 takovou 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;
 - 5.6.21 v rámci Inicializace průběžně informovat Objednatele o aktuálním stavu a vykonávaných činnostech a dále informovat Objednatele o připravenosti k převzetí příslušné Služby/Katalogového listu nejpozději 3 pracovní dny před koncem měsíce, který bude předcházet měsíci, na jehož konci bude Poskytovatel připraven převzít danou Službu/Služby (nejpozději však dle Objednatelem schváleného harmonogramu), a to z důvodu ukončení příslušné části služby Objednatelem u Dosavadního poskytovatele;
 - 5.6.22 chránit data v systémech Objednatele před ztrátou nebo poškozením a přistupovat k nim a užívat je pouze v souladu s touto Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy a zájmy Objednatele.
- 5.7 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 poznacích z kontrolní činnosti významných pro plnění předmětu Smlouvy.
- 5.8 Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu poskytování Služeb pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za újmu, zejména majetkovou újmu (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 a pojistné plnění v uvedené výši se musí vztahovat na jakoukoliv újmu, kterou může způsobit Poskytovatel Objednateli při plnění této Smlouvy. Poskytovatel je kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy povinen na požádání Objednatele předložit pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce, nebo její

relevantní části, nebo pojistku ve smyslu § 2775 občanského zákoníku, a to nejpozději do 7 dnů ode dne doručení žádosti Objednatele.

- 5.9 Bude-li Objednatel požadovat zpracování a/nebo aktualizaci Migračního plánu dle odst. 5.3 této Smlouvy Poskytovatelem, zavazuje se Poskytovatel detailně zpracovat a/nebo aktualizovat Migrační plán dle rozsahu popsaného v [Příloze č. 4](#) a [Příloze č. 5](#) této Smlouvy tak, aby zohledňoval specifika prostředí Objednatele a případné požadavky Objednatele a tento předložit Objednateli k akceptaci dle odst. 8.3 této Smlouvy. Migrační plán zpracovaný Poskytovatelem a akceptovaný Objednatelem postupem dle odst. 8.3 níže se stává nedílnou součástí této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností, kde se v této Smlouvě odkazuje na Migrační plán, má se na mysli jeho aktualizovaná verze, a to od okamžiku, kdy k akceptaci takové aktualizace došlo.
- 5.10 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. 5.10 Smlouvy, v souladu s odst. 5.12 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 a na základě pokynu Objednatele migrační plán vymezující veškeré podmínky pro převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele (dále jen „**Migrační plán pro ukončení služeb**“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Migračního plánu pro ukončení služeb za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že v případě sporu o jakékoli otázce, která se týká Migračního plánu pro ukončení služeb dle tohoto odstavce Smlouvy, bude Objednatelem 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 pro ukončení služeb 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. 17 této Smlouvy, a to nejméně 2 roky po jejím ukončení z jakéhokoli důvodu. Objednatel je oprávněn požádat o vypracování Migračního plánu pro ukončení služeb nejdříve 12 měsíců před řádným ukončením účinnosti této Smlouvy, nebo kdykoli spolu s výpovědí Objednatele, resp. s odstoupením Objednatele od této Smlouvy, nebo i po odstoupení Poskytovatele od této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Migrační plán pro ukončení služeb dle tohoto odstavce Smlouvy a poskytnout plnění nezbytná k jeho realizaci do 1 měsíce od doručení takového požadavku Objednatele, nestanoví-li Objednatel lhůtu delší. Vypracováním Migračního plánu pro ukončení služeb dle tohoto odstavce Smlouvy se rozumí jeho příprava Poskytovatelem a jeho následné schválení Objednatelem v souladu s odst. 8.3 této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že cena za vypracování Migračního plánu pro ukončení služeb dle tohoto odstavce Smlouvy a poskytnutí plnění nezbytného k realizaci tohoto Migračního plánu pro ukončení služeb dle tohoto odstavce Smlouvy je součástí celkové ceny za Paušální služby. Objednatel je oprávněn zadržet cenu Paušální služby nebo její část do vypracování a předání Migračního plánu pro ukončení služeb Poskytovatelem Objednateli. Součástí Migračního plánu pro ukončení služeb bude i způsob řešení předání privilegovaných účtů (Privileged accounts, zejména administrátorské účty a účty superuživatelů), a to včetně varianty, která bude zohledňovat přístupy s využitím privilegovaných účtů

po dobu inicializace služeb obdobných Službám jak Poskytovatelem tak novým poskytovatelem. Rozhodnutí o variantě předání privilegovaných účtů bude v gesci Objednatele.

- 5.11 Poskytovatel se zavazuje, že žádným třetím osobám, včetně jeho poddodavatelů, nijak neomezí nebo se nepokusí omezit možnost vstupovat nezávisle na Poskytovateli do smluvních nebo jiných vztahů s Objednatelem, zejména účastnit se zadávacích řízení zadávaných Objednatelem, a to jak řízení na služby navazující na tuto Smlouvu, tak na jakékoliv jiné služby, které budou předmětem takového zadávacího řízení.
- 5.12 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. 5.10 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 takového 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 nejbližší vztahuje.
- 5.13 Smluvní strany jsou v průběhu provádění Služeb povinny postupovat v souladu s interními dokumenty Objednatele, které upravují Change management, Release management, Problem management, Incident management (dále jen „**Interní dokumentace**“). Podpisem této Smlouvy Poskytovatel prohlašuje, že se s touto Interní dokumentací seznámil, a dále bere na vědomí, že Interní dokumentace může být jednostranně měněna Objednatelem, přičemž každá nová verze je pro Poskytovatele závazná vždy ode dne, kdy se s ní seznámil či měl prokazatelnou možnost se s ní seznámit, a to za podmínek uvedených v odst. 7.6 Smlouvy. Rozsah Interní dokumentace může být Objednatelem jednostranně rozšířen o další dokumenty stanovující jeho interní procesy, přičemž v takovém případě se použije procedura uvedená v odst. 7.6 této Smlouvy.
- 5.14 Poskytovatel se zavazuje zapojit do systému automatizovaného dohledu poskytování Služeb každou ze Služeb, u nichž je v souladu s příslušným KL Služby sledováno SLA automatizovaným způsobem, a to nejpozději se skončením Inicializace tak, aby bylo umožněno monitorování kvalitativní i kvantitativní úrovně Služeb (dále jen „**Monitoring**“). 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. V případě, že Monitoring nebude dostupný, zavazuje se Poskytovatel zajistit sledování řádného poskytování Služeb a parametrů SLA vlastními silami, a to přiměřeně pro naplnění účelu, pro který mělo být takovéto sledování či měření zajištěno v rámci 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 Náhradního monitoringu proaktivně sledovat alespoň dostupnost provozovaných systémů, a to způsobem, který umožní vyhodnotit splnění parametrů SLA. Pokud o to Objednatel požádá, je Poskytovatel povinen popsat způsob Náhradního monitoringu a předložit jej Objednateli k odsouhlasení, strany budou přitom postupovat přiměřeně dle odst. 8.3 Smlouvy. V době, kdy bude Monitoring dostupný, je Poskytovatel povinen pouze sledovat řádné poskytování Služeb a parametrů SLA 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 plnění povinnosti dle předchozí věty řádně vést Provozní deník dle této Smlouvy a případně 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 parametrů SLA vztahuje.

- 5.15 Poskytovatel bere na vědomí, že osoba, provozující monitoring, tj. Objednatel nebo jím určená osoba (dále jen „**Provozovatel Monitoringu**“), provozuje, resp. je oprávněna provozovat, měření parametrů SLA Služeb poskytovaných dle této Smlouvy; Objednatel je povinen oznámit Poskytovateli osobu poskytující Monitoring, nebude-li tento poskytován přímo Objednatelem, a Poskytovatel je povinen tuto skutečnost akceptovat. 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 či za podmínek této Smlouvy Náhradní monitoring zřízen nejpozději během Inicializace, čímž není dotčeno zřízení Náhradního monitoringu po ukončení Inicializace.
- 5.16 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. 5.15 Smlouvy bere Poskytovatel na vědomí, že Provozovatel Monitoringu bude Poskytovateli předávat do 5 pracovních dnů od ukončení daného Vyhodnocovacího období dle odst. 5.17 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 a další automaticky generované údaje (např. výkazy z softwarového nástroje sloužícího k evidenci požadavků (dále jen „**SD**“) Objednatele) budou sloužit

- 5.16.1 jako podklady pro definici či průběžnou aktualizaci Monitorovaných parametrů SLA,
- 5.16.2 jako podklady pro zpracování Reportů a Výkazů plnění (viz odst. 6.6.1) Poskytovatelem,
- 5.16.3 či za účelem podpůrného stanovení, zda byly při poskytování Služeb dodrženy parametry stanovené v jednotlivých SLA a pro výpočet smluvních pokut a slev z ceny,

Poskytovatel se zavazuje Výkazy Monitoringu a další automaticky generované údaje (např. výkazy z softwarového nástroje sloužícího k evidenci požadavků SD Objednatele) při zpracování Reportů náležitě zohlednit a Reporty předkládat Objednateli ke schválení ve lhůtě do 10 pracovních dnů ode dne ukončení Vyhodnocovacího období (jak je tento pojem definován v odstavci 5.17 níže). Reporty budou obsahovat pro každý případ nedodržení SLA vždy min. následující:

- ID KL;
- označení incidentu souvisejícího s poskytovanou Službou, jeho začátku a konce;
- způsobu vyřešení incidentu;
- vyčíslení nedodržení SLA, a to včetně nároků na slevy z ceny a smluvní pokuty;

a dále další údaje nezbytné pro řádné a věrné zachycení plnění SLA, zejména s ohledem a zapojení systémů do automatizovaného monitoringu dle odst. 5.15 Smlouvy, přičemž konečný obsah Reportů bude stanoven Objednatelem nejpozději ke dni ukončení Inicializace služeb.

- 5.17 Reporty budou vypracovávány vždy ve vztahu k vyhodnocovacímu období pro danou Službu a další plnění dle této Smlouvy v příslušném KL (dále jen „**Vyhodnocovací období**“).
- 5.18 Vyhodnocovacím obdobím je 1 kalendářní měsíc.
- 5.19 Poskytovatel poskytuje k výsledkům poskytovaného plnění včetně Služeb, které podléhá akceptaci dle této Smlouvy, záruku za jakost v trvání 24 měsíců ode dne akceptace výsledku plnění. V rámci záruky za jakost dle tohoto odstavce odpovídá Poskytovatel za to, že výsledky poskytovaného plnění včetně Služeb budou plně funkční a způsobilé pro použití ke smluvenému účelu, budou odpovídat sjednané funkční a technické specifikaci a parametrům uvedeným v této Smlouvě a budou bez jakýchkoliv vad. Záruka se vztahuje na všechny části výsledků poskytovaného plnění včetně Služeb, stejně jako jeho příslušenství a pokrývá všechny součásti plnění týkající se provedení výsledků poskytovaného plnění včetně Služeb, stejně jako produktů třetích stran, které byly využity při realizaci poskytnutého plnění včetně

Služeb. Neoznámení vady bez zbytečného odkladu nemá vliv na uplatnitelnost nároku Objednatele z odpovědnosti Poskytovatele za tyto vady, pokud vady byly oznámeny alespoň před koncem záruční doby.

- 5.20 Poskytovatel se při plnění zavazuje dodržovat zásady bezpečnosti informací v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (dále jen „**zákon o kybernetické bezpečnosti**“), a vyhláškou č. 316/2014 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních a o stanovení náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti (dále jen „**vyhláška o kybernetické bezpečnosti**“). Bezpečností informací se v souladu se zákonem o kybernetické bezpečnosti rozumí zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací, které budou uchovávány, vytvářeny nebo zpracovávány v rámci plnění Poskytovatele dle této Smlouvy nebo v systémech, které mají vazbu na plnění Poskytovatele dle této Smlouvy a v souvislosti s kterými Objednateli vznikají právní povinnosti na základě zákona o kybernetické bezpečnosti (§ 3 tohoto zákona).
- 5.21 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby Objednatel řádně naplňoval právní povinnosti stanovené zákonem o kybernetické bezpečnosti, vyhláškou o kybernetické bezpečnosti, vyhláškou č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích. Zejména se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli součinnost směřující k zavedení a provádění bezpečnostních opatření podle uvedených právních předpisů.
- 5.22 Jestliže vznikne v souvislosti se zavedením a prováděním bezpečnostních opatření podle právních předpisů uvedených v předchozím odstavci potřeba uzavřít dodatek k této Smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy.
- 5.23 Rozsah a povaha součinnosti Poskytovatele sjednané v odst. 5.21 Smlouvy budou vždy určeny zejména podle rozsahu a povahy vlivu plnění Poskytovatele na bezpečnost informací Objednatele a rovněž podle rozsahu a vazeb plnění Poskytovatele na systémy, v souvislosti s kterými Objednateli vznikají právní povinnosti na základě zákona o kybernetické bezpečnosti (§ 3 tohoto zákona) a jeho prováděcích předpisů.

6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1 Celková cena za Inicializaci dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],- Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],- Kč a cena včetně DPH činí [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],- Kč, a to jako nejvýše přípustná celková částka za Inicializaci za celou dobu trvání této Smlouvy. Cena za Inicializaci je pro jednotlivé KL specifikována v [Příloze č. 8](#) této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že celková částka za poskytnutí Inicializace uvedená v tomto odstavci je nejvýše přípustná celková částka za poskytnutí Inicializace a všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů s poskytnutím Inicializace souvisejících.
- 6.2 Maximální cena za Paušální služby dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],- Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],- Kč a cena včetně DPH činí [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],-

Kč, a to jako nejvýše přípustná celková částka za Paušální služby za 48 měsíců trvání této Smlouvy (v případě využití KL NET-002 za maximální dobu 36 měsíců). Cena za Paušální služby je pro jednotlivé KL specifikována v [Příloze č. 8](#) této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že celková částka za poskytnutí Paušálních služeb uvedená v tomto odstavci je celková částka za poskytnutí Paušálních služeb a všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů s poskytnutím Paušálních služeb souvisejících za 48 měsíců trvání této Smlouvy (v případě KL NET-002 za dobu maximálně 36 měsíců). Cena za Paušální služby bude hrazena měsíčně, a to podle rozsahu Paušálních služeb (počtu Paušálních KL), které budou za příslušné měsíční období poskytovány; Poskytovateli tak vznikne nárok na úhradu ceny jen za období, během něhož byly Služby skutečně poskytovány. Celková částka hrazená Objednatelem za poskytnutí Paušálních služeb může být upravena v případě změny předpokládané doby čerpání Paušálních služeb (48 měsíců; v případě KL NET-002 za dobu maximálně 36 měsíců), a to v závislosti od skutečné doby čerpání Paušálních služeb.

- 6.3 Maximální cena za Ad hoc služby dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**, - Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**, - Kč a cena včetně DPH činí **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**, - Kč, a to jako nejvýše přípustná celková částka za Ad hoc služby za celou dobu trvání této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že celková částka za poskytnutí Ad hoc služeb uvedená v tomto odstavci je nejvýše přípustná celková částka za poskytnutí Ad hoc služeb a všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů s poskytnutím Ad hoc služeb souvisejících. Skutečná cena za poskytování Ad hoc služeb bude určena postupem podle odst. 6.5 této Smlouvy. Objednatel není povinen poptat Ad hoc služby v žádném minimálním rozsahu. Poskytovateli nemůže vzniknout nárok na náhradu škody v případě, že Objednatel nepoptá jakékoliv Ad hoc služby.
- 6.4 Cena Služeb, tj. cena Inicializace, Paušálních služeb a Ad hoc služeb, je stanovena v [Příloze č. 8](#) včetně určení, zda se jedná o jednorázovou cenu nebo paušální měsíční částku.
- 6.5 Cena za Ad hoc služby, u nichž je jako jednotka služby uveden jeden člověkodenní, vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v člověkodnech dle odst. 5.5.4 Smlouvy nebo jejich částech, a příslušné sazby za toto plnění. Smluvní strany se dohodly, že objem člověkodenní vykázaný na příslušném Výkazu plnění (viz níže) nepřevyšuje objem člověkodenní sjednaný postupem dle odst. 5.5 této Smlouvy, pokud k tomu oprávněný zástupce Objednatele nedá svůj předchozí výslovný písemný souhlas.
- 6.6 Cena Služeb bude Objednatelem Poskytovateli hrazena na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „**faktura**“), následovně:
- 6.6.1 Poskytovatel společně s Reportem za Vyhodnocovací období, v němž byly Služby poskytovány, předloží Objednateli seznam, který bude obsahovat:
- seznam Paušálních služeb poskytovaných v daném Vyhodnocovacím období Objednateli;
 - seznam Ad hoc služeb poskytovaných v daném Vyhodnocovacím období a počtu člověkodenní či jiných jednotek Služeb poskytnutých v daném kalendářním měsíci;

- (dále jen „**Výkaz plnění**“). Pro schvalování Výkazu plnění se uplatní obdobná pravidla jako pro schvalování Reportu.
- 6.6.2 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že návrh Výkazu plnění může být předkládán souběžně s návrhem Reportu dle odst. 5.16. V případě, že byly Paušální služby poskytovány v rozsahu odpovídajícím pouze části kalendářního měsíce, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část ceny za měsíc dané Služby.
- 6.6.3 Cena Paušálních služeb bude v případě neplnění SLA v souladu s odst. 15.2 této Smlouvy snížena o částku určenou podle pravidel Kreditace definovaných v [Příloze č. 1](#), [Příloze č. 2](#) a [Příloze č. 3](#) této Smlouvy.
- 6.6.4 Cena Paušálních služeb bude Objednatelům hrazena na základě faktury vystavené nejpozději do tří dnů od schválení Reportu a Výkazu plnění za příslušné Vyhodnocovací období Objednatelům, přičemž její přílohou bude Výkaz plnění schválený Objednatelům. Poskytovatel není oprávněn vystavit fakturu na úhradu Paušálních služeb před schválením Reportu a Výkazu plnění ze strany Objednatelů za příslušné Vyhodnocovací období, nedohodnou-li se strany v konkrétním případě na vystavení faktury obsahující vyúčtování části Paušálních služeb, ke které se vztahuje část Reportu a Výkazu plnění, která není ze strany Objednatelů rozporována, přičemž rozporovaná část plnění bude fakturována po vypořádání výhrad Objednatelů k Reportu a/nebo Výkazu plnění a odsouhlasení tohoto vypořádání Objednatelům. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že částí Paušálních služeb se rozumí vždy alespoň jeden KL a že tímto ustanovením nejsou dotčena příslušná ustanovení čl. 15 této Smlouvy o kreditaci a sankci.
- 6.6.5 Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu obsahující vyúčtování plnění poskytovaného v rámci Ad hoc služeb dle této Smlouvy vždy poté, co bude zástupci Objednatelů schválen příslušný akceptační protokol a výkaz obsahující rozsah pracnosti v člověkodnech, případně v jiných jednotkách (člověkohodinách). Výkaz bude obsahovat rozpad člověkodnů nejméně v této míře detailu: konkrétní fyzická osoba provádějící činnost, popis činnosti, datum činnosti, přičemž evidovanou a účtovanou časovou jednotkou je každá započatá půlhodina činnosti.
- 6.6.6 Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu obsahující vyúčtování ceny za Inicializaci Paušálních služeb po řádném ukončení Inicializace příslušných Paušálních služeb. Poskytovatel přiloží k faktuře, ve které bude účtována jednorázová cena za Inicializaci, protokol o řádné Inicializaci Služeb ve smyslu odst. 5.1 této Smlouvy.
- 6.6.7 Pro vyloučení pochybností strany stanoví, že nedojde-li k akceptaci výsledku poskytovaného plnění, které podléhá akceptaci dle této Smlouvy, vzniká Objednatelům nárok na vrácení ceny za takové plnění, pokud část ceny takového plnění již byla uhrazena, přičemž zápočet se připouští.
- 6.7 Cena bude Objednatelům zaplacená v souladu s platebními podmínkami stanovenými v tomto článku 6 Smlouvy.
- 6.8 Poskytovatel se zavazuje ve faktuře za poskytování Služeb a Výkazu plnění vždy zohlednit a výslovně uvést a vyčíslit příslušný nárok Objednatelů na slevu z ceny dle

- odst. 15.2 této Smlouvy a/nebo výslovně uvést poměrnou výši ceny dle odst. 6.6.2 Smlouvy.
- 6.9 Lhůta splatnosti fakturovaných částek je stanovena na 30 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.
- 6.10 Všechny faktury musí splňovat náležitosti obchodní listiny ve smyslu § 435 občanského zákoníku a 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 (je-li v obchodním rejstříku zapsán), 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. Faktura bude vždy obsahovat Výkaz plnění nebo jinou přílohu osvědčující poskytnutí plnění dle odst. 6.6 této Smlouvy.
- 6.11 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. 15.2 této Smlouvy nebo výslovně uvedená poměrná výše ceny dle odst. 6.6.2 Smlouvy), je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přerušuje běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- 6.12 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.
- 6.13 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 újmy, zejména na náhradu škody.
- 6.14 Ceny Služeb dle této Smlouvy jsou neměnné a konečné s výhradou změny zákonné sazby daně z přidané hodnoty.

7. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ, VYHRAZENÁ ZMĚNA ZÁVAZKU

- 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; cena za takovéto hodnocení dopadů je zahrnuta v ceně za Paušální služby dle této Smlouvy. 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 ZZVZ a písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak.

- 7.4 V případě, že by došlo na základě rozvoje ICT infrastruktury a aplikací Objednatele ke změnám nebo úpravám systémů, které jsou předmětem Služeb, oproti stavu uvedenému ve stávající dokumentaci infrastruktury Objednatele, která byla Poskytovateli předána v průběhu zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, nebo jejich 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. 7.2 ani změnu Smlouvy dle odst. 19.1 Smlouvy, za předpokladu, že v důsledku změny infrastruktury Objednatele nedojde k překročení limitu objemu a kvality služby, jak je tento pojem definován v KL, přičemž Poskytovatel bude poskytovat Služby vždy ve vztahu k předmětné upravené infrastruktuře Objednatele.
- 7.5 Objednatel je kdykoli oprávněn snížit rozsah poskytovaných Služeb, a to postupem dle odst. 17.7 Smlouvy.
- 7.6 Pro vyloučení pochybností 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. Poskytovatel je oprávněn vznést výhrady pouze k části dokumentu, která se bezprostředně týká plnění závazků ze Smlouvy. 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. Vznese-li Poskytovatel své výhrady ve lhůtě stanovené v rámci předchozí věty, zavazují se smluvní strany v dobré víře jednat o vypořádání výhrad Poskytovatele a schválení pravidel závazných pro smluvní strany.
- 7.7 Objednatel si v Zadávací dokumentaci vyhradil právo na použití jednacích řízení bez uveřejnění pro poskytnutí nových služeb ve smyslu § 100 odst. 3 ZZVZ ve vztahu ke Službám, a to včetně rozšíření rozsahu Paušálních služeb a/nebo Ad hoc služeb. V případě, že Objednatel uplatní právo na použití jednacích řízení bez uveřejnění pro poskytnutí nových služeb, zavazuje se Poskytovatel Objednateli nabídnout a poskytnout plnění v kvalitě a za cenových podmínek, které nebudou horší, než podmínky poskytování Služeb dle této Smlouvy.

8. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ POSKYTOVANÉHO PLNĚNÍ

- 8.1 Všechny výsledky poskytnutého plnění dle této Smlouvy budou písemně akceptovány Objednatelem na základě akceptační procedury, popřípadě schválení Výkazu plnění, přičemž schválení Výkazů plnění nenahrazuje akceptační proceduru pro druhy plnění, pro které je zvláštní akceptační procedura stanovena touto Smlouvou, zejména v tomto odstavci. Bude-li výsledkem poskytnutého plnění Poskytovatele vytvoření software nebo jiného funkčního celku, bude jeho akceptace provedena v souladu s postupem specifikovaným v Interní dokumentaci Objednatele, případně postupem, na kterém se strany v daném případě písemně dohodnou. 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, nestanoví-li Objednatel, že se ve vztahu ke konkrétním dokumentům tato procedura uplatní omezeně či vůbec.

- 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 akceptačního protokolu, který za smluvní strany

- podepíší oprávněné osoby nejpozději do 3 pracovních dnů od řádného předání a převzetí dokumentu.
- 8.3.8 Akceptační protokol jednotlivých dokumentů musí být podepsán za každou smluvní stranu oprávněnou osobou dle článku 12 této Smlouvy.
- 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 takového 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 považuje za splněný.

9. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽIVACÍ 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. Neoznámení vady bez zbytečného odkladu nemá vliv na uplatnitelnost nároku Objednatele z odpovědnosti Poskytovatele za tyto vady, pokud vady byly oznámeny alespoň před koncem záruční doby.
- 9.2 Bude-li součástí výstupu Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele nebo poddodavatelů prováděné dle této Smlouvy předmět požívající ochrany autorského díla podle zákona č. 121/2000 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**“), a to včetně způsobu výběru nebo uspořádání obsahu databáze, poskytuje Poskytovatel Objednateli dnem poskytnutí autorského díla Objednateli výhradní oprávnění užít takovéto autorské dílo (výhradní

licence) jakýmkoli způsobem, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu, resp. po dobu autorskoprávní ochrany, bez omezení rozsahu množství (zejména co do počtu uživatelů, míry užívání, technologického rozsahu), teritoriálního, časového rozsahu (dále jen „**Licence**“) a Objednatel tímto dnem Licenci nabývá. Poskytovatel neposkytl ani neposkytne k autorskému dílu, ke kterému je povinen poskytnout Objednateli výhradní Licenci, třetí osobě žádnou licenci. 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 i všem nabyvatelům sublicencí 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, které mají sloužit ke zlepšení, urychlení či zkvalitnění poskytování Služeb dle této Smlouvy, a nejedná se o autorské dílo, které je výstupem Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy (dále jen „**Pomocný nástroj**“), nabývá Objednatel právo užívat Pomocný nástroj v rozsahu a za podmínek Licence stanovených tímto čl. 9, a jedná-li se o standardní SW (jak je tento pojem definován v odst. 9.7 níže), 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 řádně dokumentované, aktualizované a komentované zdrojové kódy takových počítačových programů ve spustitelné podobě včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu 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 do tří pracovních dnů. Poskytovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktuální dokumentované a komentované zdrojové kódy včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do 30 dnů od skončení účinnosti této Smlouvy. Zdrojové kódy budou poskytnuty v souladu s postupem uvedeným v [Příloze č. 2](#) této Smlouvy.
- 9.4 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.
- 9.5 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů nebo kolektivní dílo a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, Objednatel nabývá v tomto případě práva duševního vlastnictví stanovená v odst. 9.2 této Smlouvy. Cena Služeb je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
- 9.6 Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.

9.7 Pravidla pro použití standardního software

V případě, kdy je k poskytování Služeb dle této Smlouvy nezbytné nebo vhodné využít standardní nebo „krabicový“ software, kterým se rozumí softwarové vybavení, které vykonavatel majetkových práv autorských odlišný od Poskytovatele poskytuje na základě standardně definované licence předem neomezenému okruhu subjektů jako standardizovaný produkt a které nebylo vytvořeno v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména tzv. komerční 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, případně pro další fungování a rozvoj informačních systémů Objednatele, zajistí Objednatel pořízení takového standardního SW na své náklady a Poskytovateli bude umožněno používání tohoto software v rozsahu nezbytném k poskytování Služeb Objednateli 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, případně pro další fungování a rozvoj informačních systémů Objednatele, zavazuje se Poskytovatel zajistit poskytování Služeb s využitím tohoto standardního SW na své náklady nebo je oprávněn od své Žádosti dle odst. 9.7 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 takového standardního SW na své náklady. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje nabídnout Objednateli, bude-li to možné, a to za cenu, za kterou standardní SW nabyl, převedení práva užívat takovýto standardní SW na Objednatele. Tím není dotčeno právo pořídit standardní software i od třetí osoby bez ohledu na licence pořízené dříve Poskytovatelem.
- 9.7.5 V případě, že Poskytovatel poskytne Objednateli standardní SW v rámci plnění Služeb dle této Smlouvy, který zajišťuje na své náklady, poskytne nebo zajistí pro Objednatele licence k užití standardního SW způsobem potřebným pro užívání výstupů Služeb, vč. tzv. maintenance, v přiměřeném množství a s územním rozsahem alespoň pro území České republiky, a to na dobu trvání majetkových práv autorských, nebude-li Objednatelem odsouhlaseno jinak.
- 9.7.6 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.
- 9.8 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k autorskému dílu je zahrnuta v ceně Služeb, při jejichž poskytnutí došlo k vytvoření autorského díla.
- 9.9 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.
- 9.10 Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli majetkovou újmu v plné výši, eventuálně i nemajetkovou újmu, v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl 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, nejpozději do dvou pracovních dnů od doručení výzvy Objednatele, 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 újmy.
- 9.11 Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace software s otevřeným zdrojovým kódem (tzv. Free Software/Open Source Software), který v souladu s jeho licenčními podmínkami umožňuje provádění změn ve zdrojovém kódu (např. software pod licencemi GNU GPL, AGPL a další) a tím i ve vlastním softwaru, dále jen „**Open Source Software**“, platí následující ujednání:
- 9.11.1 Použití jakéhokoliv Open Source Software Poskytovatelem v rámci plnění této Smlouvy podléhá předchozímu písemnému schválení ze strany Objednatele, přičemž Poskytovatel je povinen předem sdělit Objednateli, zda se jedná o software poskytovaný za úplatu nebo bezúplatně.
- 9.11.2 Poskytovatel je povinen nejpozději při předání předmětu plnění Objednateli zpracovat a předložit Objednateli přehled Open Source Software s uvedením autora (poskytovatele), licenčního modelu a případných omezení, která se na užívání takového software vztahují a dále zdrojové kódy. Přehled podle předchozí věty musí být přiložen k předávacímu protokolu.
- 9.11.3 Poskytovatel odpovídá za vady předmětu plnění včetně Open Source Software. Poskytovatel zejména odpovídá za funkčnost předmětu plnění jako celku a použitelnost předmětu plnění jako celku pro účely vyplývající z této Smlouvy a jejích příloh.
- 9.11.4 Poskytovatel odpovídá za to, že Objednatel bude oprávněn užívat Open Source Software v rozsahu nezbytném k plnému využití předmětu plnění dle této Smlouvy a za podmínek uvedených v tomto odst. 9.11 Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli jakoukoliv újmu a náklady, které by mohly vzniknout v důsledku uplatnění práv třetích osob souvisejících s Open Source Software, který je užit k plnění dle této Smlouvy.
- 9.12 Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace proprietárního software, tzn. software s uzavřeným kódem, distribuovaného bezúplatně (tzv.

Freeware), uplatní se přiměřeně pravidla dle odst. 9.11 této Smlouvy, s výjimkou zejména volné šířitelnosti zdrojových kódů, a obecná pravidla o užití standardního SW.

- 9.13 Poskytovatel tímto prohlašuje a Objednateli garantuje, že Objednateli poskytne k výstupům Služeb vždy dostatečná práva duševního vlastnictví tak, aby Objednatel byl oprávněn autorská díla zhotovená Poskytovatelem či jeho subdodavatelem v souvislosti s plněním této Smlouvy jakkoliv měnit a modifikovat, a to i prostřednictvím třetích osob, a třetím osobám je byl oprávněn i poskytovat a aby nebyl omezen v poptávání služeb obdobných Službám dle této Smlouvy či souvisejícího plnění u jiných dodavatelů v budoucích zadávacích řízeních dle ZZVZ, resp. v zadávacích řízeních dle budoucích předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek. V případě, že jakákoliv osoba namítne porušení svého práva duševního vlastnictví v souvislosti s postupem Objednatele dle předchozí věty (dále jen „**Vznesení nároku**“), je Poskytovatel povinen na své náklady zajistit poskytnutí veškerých potřebných práv Objednateli. Poskytovatel je rovněž povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy mu Objednatel oznámil Vznesení nároku, uplatnit vůči Vznesení nároku veškeré jemu známé námitky a všechny tyto námitky sdělit Objednateli za účelem uplatňování práv Objednatele. Poskytovatel se v případě Vznesení nároku zavazuje zároveň poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k uplatňování práv Objednatele.
- 9.14 Bude-li v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy Poskytovatelem vytvořena databáze nebo její část, bude se za pořizovatele takové databáze vždy považovat Objednatel. Neuplatní-li se z jakéhokoliv důvodu pravidlo dle předchozí věty a pořizovatelem databáze vytvořené v souvislosti s plněním této Smlouvy se stane Poskytovatel nebo jeho poddodavatel, je Poskytovatel povinen zajistit převod veškerých práv k databázi, včetně zvláštních práv pořizovatele databáze dle § 88 a násl. autorského zákona na Objednatele, a to bez omezení Objednatele ohledně dalšího převodu těchto práv třetím osobám.

10. UŽÍVACÍ PRÁVA KE STÁVAJÍCÍMU SOFTWARE

- 10.1 Poskytovatel bere na vědomí, že jestliže jsou s:
- 10.1.1 užitím Stávajícího software dle odst. 3.6 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 veškerá jednání stanovená v této Smlouvě.
- 11.3 Jména oprávněných osob jsou uvedena v [Příloze č. 6](#) této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva.
- 11.4 Smluvní strany jsou oprávněny jednostranným písemným oznámením zaslaným druhé smluvní straně změnit oprávněné osoby; toto oznámení jsou však povinny zaslat druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu. Změna oprávněné osoby nastává doručením oznámení dle tohoto odstavce druhé smluvní straně. 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 a neužije důvěrné informace v rozporu s účelem této Smlouvy a pro svůj vlastní prospěch.
- 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 poddodavatelé 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 data nebo jiné 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 (dále jen „ZOOÚ“), zavazuje se Poskytovatel:

- 12.5.1 zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které ZOOÚ vyžaduje,
 - 12.5.2 obstarat předepsané souhlasy dotčených subjektů osobních údajů, a
 - 12.5.3 shromažďovat, zpracovávat a jinak nakládat s osobními údaji v souladu s [Přílohou č. 10](#) Smlouvy.
- 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 újmu.
- 12.8 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují s ohledem na potencionálně vysokou zneužitelnost informací Objednatele 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 (médii), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového 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,

- 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, jsou obsažené ve Smlouvě a jsou zveřejněné dle příslušných právních předpisů.
- 12.11 Poskytovatel souhlasí se zveřejněním této Smlouvy včetně všech jejích změn a dodatků.
- 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 Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti, aniž by bylo dotčeno oprávnění Objednatele zakotvené v odst. 17.2.5 Smlouvy.
- 12.14 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku 12 Smlouvy a jejich účinnost přetrvává 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 byl zveřejněn obraz Smlouvy a jejích případných změn (dodatků) a dalších dokumentů od této Smlouvy odvozených včetně metadat požadovaných k uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a taktéž je Poskytovatel srozuměn s tím, že Objednatel je za stejných podmínek povinen zveřejnit písemně potvrzené Požadavky splňující podmínky dle uvedeného zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Uveřejnění Smlouvy, písemně potvrzených Požadavků a metadat v registru smluv provede Objednatel, nedohodnou-li se strany jinak.
- 12.16 Poskytovatel je srozuměn s tím, že bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel povinen:
- 12.16.1 uveřejnit dle § 219 odst. 1 ZZVZ na svém profilu zadavatele tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků;
- 12.16.2 uveřejnit dle § 219 odst. 3 ZZVZ na svém profilu zadavatele výši skutečně uhrazené ceny za plnění veřejné zakázky.

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 Objednatelům prostřednictvím datové schránky.
- 13.5 V případech oznámení nutných úkonů dle odst. 5.6.11 Smlouvy se též připouští telefonické oznámení na telefonní čísla dle [Přílohy č. 6](#) Smlouvy, které musí být bezodkladně 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 smluvní 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 souhlasem Objednatele vystaven na dokumentačním úložišti.
- 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.
- 13.10 Tímto čl. 13 není žádným způsobem omezena komunikace stran týkající se průběžného poskytování Služeb.

14. NÁHRADA ÚJMY

- 14.1 Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou majetkovou újmu (škodu) a nemajetkovou újmu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 14.2 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní 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 újmu 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 újmy 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 smluvní strany a jestliže tyto překážky nemohly být povinnou smluvní 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 smluvní 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 projeví až v době, kdy povinná smluvní 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 újmy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu újmy v plném rozsahu i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, za kterou je dle této Smlouvy možné požadovat smluvní pokutu nebo slevu z ceny dle této Smlouvy.
- 14.7 Případná náhrada újmy bude zaplácena v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku újmy.

15. KREDITACE A SANKCE

- 15.1 V případě, že Poskytovatel poruší smlouvené povinnosti dle této Smlouvy, přičemž Objednateli v takovém případě vzniká dle některé z příloh této Smlouvy nárok na smluvní pokutu, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši uvedené v příslušných přílohách smlouvy. Užívání pojmů „Celková smluvní pokuta“ nebo „dílní Smluvní pokuta“ nemá vliv na právo Objednatele na účtování smluvních pokut. Pro určení výše smluvních pokut uvedených v jednotlivých KL je rozhodující vyjádření příslušným vzorcem, nikoliv slovní vyjádření uvedené v příslušných KL.
- 15.2 V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby dle této Smlouvy nejsou Služby poskytovány v souladu s SLA definovanými v KL, nejedná se o případ dle odst. 15.1 Smlouvy a současně je pro takový případ v přílohách této Smlouvy stanoveno právo Objednatele na slevu z ceny, má Objednatel nárok na slevu z ceny (dále též „**Kredity**“), která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL a [Příloze č. 3](#) této Smlouvy. Pro určení výše slev z ceny uvedených v jednotlivých KL je rozhodující vyjádření příslušným vzorcem, nikoliv slovní vyjádření uvedené v příslušných KL.
- 15.3 V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s dokončením Inicializace kterékoli Služby dle jednotlivého Paušálního KL v termínu do konce třetího měsíce po nabytí

účinnosti této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s dokončením Inicializace jednotlivé Služby dle příslušného KL. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že smluvní pokuta dle předchozí věty se vztahuje na prodlení s ukončením Inicializace každé z Paušálních služeb.

- 15.4 V případě, že Poskytovatel nepředloží Objednateli informaci o změně poddodavatele ke schválení dle odst. 3.7, a to ani do pěti (5) dnů od doručení žádosti Objednatele o předložení takové změny ke schválení, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
- 15.5 V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním své povinnosti vypracovat Migrační plán pro ukončení Služeb dle odst. 5.10 Smlouvy a/nebo poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Migračního plánu pro ukončení Služeb dle odst. 5.10 Smlouvy do 1 měsíce od doručení takového požadavku Objednatele, 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 reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle odstavce 5.12 Smlouvy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takového 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.
- 15.7 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost i bez výzvy Objednatele průběžně aktualizovat zdrojové kódy počítačových programů včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu 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 včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do 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 za každý KL samostatně.
- 15.8 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost dle odst. 5.6.5 Smlouvy i bez výzvy Objednatele průběžně aktualizovat dokumentaci dle podmínek dle [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 za každý KL samostatně.
- 15.9 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost zaznamenávat v Provozním deníku záznamy s uvedením údajů dle [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 bude Poskytovatel v prodlení s plněním své povinnosti zapojit provozované systémy do systému dohledu poskytování Služeb ve lhůtě dle odst. 5.14, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti za každý KL samostatně.

- 15.11 V případě, že Poskytovatel poruší povinnost zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady dle odst. 9.10 Smlouvy, náleží Objednateli nárok na slevu z ceny ve výši 20.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti.
- 15.12 V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti dle odst. 5.21 této Smlouvy, a své prodlení neodstraní ani v dodatečně lhůtě stanovené Objednatelem v jeho výzvě k odstranění prodlení Poskytovatele, která bude obsahovat vymezení povinností, s jejichž splněním je Poskytovatel v prodlení, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
- 15.13 V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti zasílat Reporty ve lhůtě uvedené v odst. 5.16 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
- 15.14 V případě, že Poskytovatel bude v prodlení s povinností zpracovat a Objednateli doručit do 3 pracovních dnů závaznou Nabídku dle odst. 5.5.1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
- 15.15 V případě, že Poskytovatel bude v prodlení s prováděním závazných činností definovaných pro jednotlivé dílčí Služby v Paušálním KL v [Příloze č. 1](#) této Smlouvy, přičemž na nesplnění předmětné povinnosti se nevztahuje jiná sleva z ceny ani smluvní pokuta z důvodu porušení SLA definovaná v této Smlouvě a jejích přílohách, je Poskytovatel povinen uhradit slevu z ceny Služeb za následujících podmínek:
- 15.15.1 pokud je v [Příloze č. 1](#) této Smlouvy definována perioda pro provedení příslušné činnosti (např. povinnost provádět danou činnost na denní, týdenní, měsíční nebo kvartální bázi; pro definici jednotlivých period se uplatní definice uvedená v čl. 10 Přílohy č. 2 Smlouvy), náleží Objednateli nárok na slevu z ceny ve výši 0,1 % z měsíční ceny Paušálního KL včetně DPH, v rámci kterého je příslušná činnost uvedena, a to za každé jednotlivé porušení povinnosti a za každý započatý den prodlení se splněním povinnosti;
- 15.15.2 pokud v [Příloze č. 1](#) této Smlouvy není definována perioda pro provedení příslušné činnosti a Poskytovatel své prodlení neodstraní ani v dodatečně lhůtě stanovené Objednatelem v jeho výzvě k odstranění prodlení Poskytovatele, která bude obsahovat vymezení povinností, s jejichž splněním je Poskytovatel v prodlení, náleží Objednateli nárok na slevu z ceny ve výši 0,1 % z měsíční ceny Paušálního KL včetně DPH, v rámci kterého je příslušná činnost uvedena, a to za každé jednotlivé porušení povinnosti a za každý započatý den prodlení se splněním povinnosti v dodatečně lhůtě.
- 15.16 V případě, že Poskytovatel bude v prodlení se zajištěním kapacity členů realizačního týmu v souladu s odst. 5.6.7 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den, ve kterém došlo k prodlení Poskytovatele s plněním této smluvní povinnosti.
- 15.17 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.

- 15.18 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbujuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky, ani nahradit způsobenou škodu nebo nemajetkovou újmu. Kumulace více práv na slevy z ceny a/nebo smluvní pokuty v případě jednoho porušení Smlouvy je přípustná.
- 15.19 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.
- 15.20 Každá činnost prováděná Poskytovatelem, která může vést nebo vede k nedostupnosti IS, jak je tento definován v Příloze č. 1 Smlouvy, dat v něm nebo jeho komponent, musí být předem schválena Objednatelem, a to prostřednictvím SD Objednatele minimálně 7 pracovních dní před provedením příslušné činnosti. V případě porušení tohoto ustanovení Poskytovatelem je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každé takové porušení.
- 15.21 Pokud vznikne činností a/nebo nečinností Poskytovatele nevratné poškození nebo ztráta dat v systémech Objednatele, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000.000,- Kč za každý takovýto případ. Tím není dotčen nárok Objednatele na náhradu způsobené újmy, zejména nákladů za obnovení nebo znovuvytvoření poškozených nebo ztracených dat.
- 15.22 V případě že Poskytovatel je v prodlení s plněním dle akceptovaného Požadavku dle odst. 5.5 Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny plnění dle Požadavku, akceptovaného Poskytovatelem ve smyslu odstavce 5.5.3 Smlouvy, a to za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
- 15.23 V Požadavku akceptovaném Poskytovatelem je možné stanovit další smluvní pokuty.

16. BANKOVNÍ ZÁRUKA

- 16.1 Poskytovatel předložil Objednateli před podpisem této Smlouvy originál listiny bankovní záruky za řádné splnění jeho závazků dle této Smlouvy ve výši 10.000.000,- Kč.
- 16.2 Bankovní záruka musí být platná a účinná ode dne jejího vystavení a platnost a účinnost bankovní záruky nesmí vypršet dříve než 50 měsíců ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy jako celku.
- 16.3 Právo z bankovní záruky je Objednatel oprávněn uplatnit v případech, že Poskytovatel řádně nesplní předmět této Smlouvy, nebo neuhradí Objednateli způsobenou škodu, nemajetkovou újmu či smluvní pokutu nebo nárok z titulu odstoupení od Smlouvy nebo jiný peněžitý závazek, k němuž je podle této Smlouvy Poskytovatel povinen. Banka v záruční listině uvede, že uspokojí Objednatele až do výše uvedené v odst. 16.1 této Smlouvy, nesplní-li Poskytovatel své závazky dle předchozí věty, resp. dle této Smlouvy.
- 16.4 Bankovní záruka musí být sjednána jako bezpodmínečná a neodvolatelná, znějící na první vyžádání Objednatele a bez námitek. Banka se v této bankovní záruce musí zavázat k zaplacení celé částky na první výzvu Objednatele, pokud Objednatel v této

výzvě uvede, že Poskytovatel nesplnil závazky vyplývající z této Smlouvy. Banka není oprávněna zkoumat, je-li výzva Objednatele důvodná. Objednatel je oprávněn nechat si předanou bankovní záruku přezkoumat a schválit od své banky. V případě výhrad banky Objednatele k předložené bankovní záruce je Poskytovatel povinen předložit v dodatečně lhůtě dvou týdnů novou řádnou bankovní záruku.

- 16.5 Veškeré náklady spojené s bankovní zárukou a jejím obstaráním jsou zahrnuty ve smluvní ceně za poskytování Služeb a hradí je Poskytovatel.
- 16.6 V případě, že dojde k prodloužení doby trvání této Smlouvy na základě opčního práva nebo z jiných důvodů, je Poskytovatel povinen prodloužit na své náklady bankovní záruku na dobu prodloužení trvání této Smlouvy a doklad o jejím prodloužení předložit nejpozději v den předcházející uzavření smluvního dokumentu, jímž by byla realizována příslušná opce.
- 16.7 Bankovní záruka neobsahuje jiné podmínky pro výplatu plnění z bankovní záruky, než které jsou běžné pro vydávání obdobných bankovních záruk bankami nebo stanovené touto Smlouvou (běžnými podmínkami se rozumí například podmínka stanovící použití českého jazyka pro žádost o výplatu plnění, ověření podpisu věřitele z bankovní záruky na žádosti o výplatu plnění apod.).

17. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 17.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření. Smlouva nabývá účinnosti 1. dne měsíce následujícího po jejím uzavření. Odst. 5.4 Smlouvy nabývá účinnosti v okamžiku uzavření Smlouvy. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, která skončí posledním kalendářním dnem 50. měsíce její účinnosti. Tato doba je nepřekročitelná bez ohledu na eventuální prodlení se zahájením poskytování Paušálních služeb. Tímto není dotčeno ustanovení odst. 7.7 Smlouvy.
- 17.2 Objednatel je bez jakýchkoliv sankcí vedle důvodů uvedených v právních předpisech oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
 - 17.2.1 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
 - 17.2.2 Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního čtvrtletí poskytne vadné plnění, které způsobí výpadek celého systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části; nebo
 - 17.2.3 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
 - 17.2.4 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;
 - 17.2.5 dojde k porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele;
 - 17.2.6 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

- 17.2.7 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.
- 17.2.8 Poskytovatel předem neoznámí Objednateli jakoukoliv změnu osoby poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavatelé ve smyslu odst. 3.7 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 (dle jejich kvalifikací) Poskytovatele dle [Přílohy č. 9](#) této Smlouvy a/nebo dle podmínek stanovených v odst. 5.6.7 Smlouvy;
- 17.2.9 z důvodů uvedených v [Příloze č. 3](#) této Smlouvy;
- 17.2.10 Poskytovatel nebude schopen předložit pojistnou smlouvu, její relevantní části nebo pojistku dle odst. 5.8 této Smlouvy;
- 17.2.11 Objednatel neschválí harmonogram Inicializace Služeb pro některou z Paušálních služeb do 25 dnů ode dne předložení jeho první verze Poskytovatelem, přičemž v takovém případě je Objednatel oprávněn odstoupit od Smlouvy pouze částečně, a to ve vztahu ke KL, u něhož nedošlo ke schválení harmonogramu Inicializace.
- 17.3 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy pouze v případě, že:
- 17.3.1 Objednatel je v prodlení se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů;
- 17.3.2 Objednatel je v prodlení s poskytováním nezbytné součinnosti dle této Smlouvy; nebo
- 17.3.3 Objednatel jiným způsobem podstatně poruší tuto Smlouvu,
a Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 60 dnů od doručení takovéto výzvy k nápravě a v této výzvě zároveň musí být uvedeno právo Poskytovatele od Smlouvy odstoupit.
- 17.4 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 17.5 S ohledem na ustanovení odst. 17.3 této Smlouvy je vyloučena aplikace ustanovení § 2591 občanského zákoníku, který mj. stanoví, že Poskytovatel má právo po předchozím upozornění Objednatele odstoupit od Smlouvy v případě, že marně uplyne Poskytovatelem stanovená dodatečná lhůta k poskytnutí součinnosti Objednatelem. Obdobně je vyloučena aplikace ustanovení § 1978 odst. 2 občanského zákoníku, který stanoví, že marné uplynutí dodatečné lhůty stanovené k plnění může mít za následek odstoupení od této Smlouvy bez dalšího.
- 17.6 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou 3 měsíců ode dne doručení písemné výpovědi Poskytovateli, a to bez jakýchkoliv sankcí.
- 17.7 Objednatel je oprávněn písemně vypovědět poskytování jednotlivých Služeb dle příslušných Katalogových listů, 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.

- 17.8 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 újmu 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.
- 17.9 Ukončením této Smlouvy (zrušením závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy či její výpovědí) nejsou dále dotčena ustanovení odst. 5.10 a odst. 5.12 Smlouvy jakož i další ustanovení této Smlouvy související s poskytováním plnění stran dle odst. 5.10 a odst. 5.12 této Smlouvy.
- 17.10 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. Poskytovateli nevzniká právo na poskytnutí jakéhokoliv finančního plnění za činnosti prováděné v rámci Inicializace Paušální služby v případě, že závazek k provedení Inicializace příslušné Paušální služby zanikne v důsledku odstoupení od Smlouvy či její části smluvní stranou před řádným ukončením procesu Inicializace této Paušální služby a potvrzením protokolu o řádné Inicializaci ze strany Objednatele.
- 17.11 Udělení veškerých práv Objednateli na základě Licence či jiných licencí dle této Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět nebo jinak jednostranně zrušit.

18. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 18.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 18.2 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.

19. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 19.1 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 ZZVZ.
- 19.2 Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným, zdánlivým nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost, zdánlivost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplývá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak.

Smluvní strany se zavazují takové neplatné, zdánlivé či nevynutitelné ustanovení nahradit v souladu se ZZVZ platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.

- 19.3 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 19.4 Poskytovatel není oprávněn postoupit plnění či peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 19.5 Započtení na pohledávky vůči Objednateli vzniklé z této Smlouvy se nepřipouští.
- 19.6 Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 15 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
- 19.7 Poskytovatel přebírá podle § 1765 občanského zákoníku riziko změny okolností, zejména v souvislosti s cenou za poskytnuté plnění, požadavky na poskytování Služeb a podmínkami SLA.
- 19.8 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- [Příloha č. 1:](#) Technická specifikace Služeb a SLA
 - [Příloha č. 2:](#) Obecné parametry Služeb
 - [Příloha č. 3:](#) Měření SLA a kreditace
 - [Příloha č. 4:](#) Rozsah požadavků na zpracování Migračního plánu a Inicializaci služeb
 - [Příloha č. 5:](#) Součinnost Objednatele
 - [Příloha č. 6:](#) Oprávněné osoby
 - [Příloha č. 7:](#) Seznam poddodavatelů
 - [Příloha č. 8:](#) Souhrnná cenová tabulka
 - [Příloha č. 9:](#) Realizační tým Poskytovatele
 - [Příloha č. 10:](#) Zásady ochrany osobních údajů
- 19.9 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

Poskytovatel

V Praze dne ____.

V ____ dne ____.

Česká republika – Ministerstvo zemědělství
[DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY]

[DOPLNÍ UCHAZEČ]
[DOPLNÍ UCHAZEČ]

Příloha č. 1

Technická specifikace Služeb a SLA

1. SEZNAM SMLUVNĚ DEFINOVANÝCH POJMŮ A POPIS POLOŽEK V KATALOGOVÝCH LISTECH

Položka	Popis položky
Ad hoc KL	Jak je tento pojem definován v odst. 3.2.2 Smlouvy
Ad hoc služby	Jak je tento pojem definován v odst. 3.2.2 Smlouvy
Autorské dílo	Jak je tento pojem definován v odst. 9.2 Smlouvy
Celková smluvní pokuta	Součet dílčích smluvních pokut uplatňovaných v rámci jednoho paušálního katalogového listu za jedno vyhodnocovací období
Činnost	Detail činnosti požadovaný v rámci služby
Doplňující informace	Veškeré dodatečné informace nezbytné pro vyhodnocení úrovně poskytovaných služeb
Dosavadní poskytovatel	Jak je tento pojem definován v odst. 5.2 Smlouvy
Dostupnost	Procentuální dostupnost rozhraní ve Vyhodnocovacím období
Dostupnost rozhraní	Procentuální dostupnost rozhraní v rámci provozní doby rozhraní
důvěrné informace	Jak je tento pojem definován v odst. 12.1.1 Smlouvy
Faktura	Jak je tento pojem definován v odst. 6.6 Smlouvy
ID	Identifikační kód příslušného katalogového listu, uvedený v záhlaví katalogového listu
Incident	Zejména neplánované přerušení služby, omezení kvality služby nebo porucha konfigurační položky. Jsou-li v KL v příloze č. 2 Smlouvy uvedeny definice priorit požadavků a SLA parametry obsluhy požadavků (např. reakční doba odezvy a vyřešení), rozumí se pod pojmem požadavek rovněž incident (tzn. pro určení priority incidentu se uplatní definice priorit požadavků a pro jejich obsluhu se uplatní SLA parametry vztahující se k jednotlivým požadavkům).
Inicializace	Jak je tento pojem definován v odst. 5.1 Smlouvy
Inicializace služby	Zahájení poskytování služby Poskytovatelem zahrnující implementaci měřících bodů monitoringu
Insolvenční zákon	Jak je tento pojem definován v odst. 1.2.3 Smlouvy
Interní dokumentace	Jak je tento pojem definován v odst. 5.13 Smlouvy
Licence	Jak je tento pojem definován v odst. 9.2 Smlouvy
Matice priorit	Mapování chybových stavů a jiných skutečností na odpovídající priority požadavků
Maximální měsíční počty incidentů	Maximální povolené počty incidentů v jednotlivých prioritách, při jejichž překročení je uplatňována kreditace a sankce

Maximální odezva	Doba odezvy, při jejímž překročení je rozhraní považováno za nedostupné
Měřicí bod	Místo sběru dat pro výpočet ukazatelů
Měřicí body a výpočet ukazatelů	Body pro sběr dat sloužících k výpočtu ukazatelů a postup výpočtu ukazatelů
Migrace	Jak je tento pojem definován v odst. 5.10 Smlouvy
Migrační plán	Jak je tento pojem definován v odst. 5.2 Smlouvy
Migrační plán pro ukončení služeb	Jak je tento pojem definován v odst. 5.10 Smlouvy
Monitoring	Jak je tento pojem definován v odst. 5.14 Smlouvy
Nabídka	Jak je tento pojem definován v odst. 5.5.1 Smlouvy
Náhradní monitoring	Jak je tento pojem definován v odst. 5.14 Smlouvy
Název rozhraní	Název příslušného rozhraní využívaný napříč celou provozní dokumentací
Název služby	Název příslušného katalogového listu
Odezva	Doba odezvy na požadavek vznesený prostřednictvím rozhraní
Odstávky	Vzájemně odsouhlasená plánovaná nedostupnost služby dle KL
Odpověď	Maximální doba, za kterou dojde k reakci Poskytovatele na nový požadavek
Open Source Software	Jak je tento pojem definován v odst. 9.11 Smlouvy
Osobní údaje	Jak je tento pojem definován v odst. 1.1 přílohy č. 10 Smlouvy
Označení služby	Písmenné označení katalogového listu, jednotlivé zkratky odkazují na obsah KL
Paušální KL	Jak je tento pojem definován v odst. 3.2.1 Smlouvy
Paušální služby	Jak je tento pojem definován v odst. 3.2.1 Smlouvy
Podíl odezvy v limitu	Procentuální zastoupení časových intervalů s odezvou v limitu na celkové provozní době rozhraní ve vyhodnocovacím období
Pomocný nástroj	Jak je tento pojem definován v odst. 9.2 Smlouvy
Popis požadovaných činností	Výčet činností požadovaných v rámci služby
Požadavek	Jak je tento pojem definován v odst. 5.5.2 Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že definice pojmu „Požadavek“ uvedená v odst. 5.5.2 Smlouvy je aplikovatelná pouze pro Ad hoc služby a neuplatní se pro pojem „požadavek“ užívaný dále v Paušálních KL a příloze č. 2 Smlouvy.
Pracovní dny	Pondělí až pátek vyjma dnů pracovního klidu podle § 3 zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů

Provozní deník	Jak je tento pojem definován v odst. 5.6.6 Smlouvy
Provozní doba podpory	Doba, po kterou je dostupná podpora 2. a 3. úrovně
Provozní doba rozhraní	Doba, po kterou rozhraní má být smluvně dostupné (pro účely výpočtu plnění SLA parametrů)
Provozní služby	Veškeré služby nezbytné pro zajištění provozu aplikace, zahrnují standardní služby a aplikačně specifické služby
Provozovatel Monitoringu	Jak je tento pojem definován v odst. 5.15 Smlouvy
Reakční doba	Doba odpovědi na požadavek a vyřešení požadavku
Reporty	Jak je tento pojem definován v odst. 5.16 Smlouvy
SLA	Jak je tento pojem definován v odst. 5.6.3 Smlouvy
Sleva z ceny	Sleva z ceny služby poskytnutá Poskytovatelem Objednateli v důsledku snížení kvality poskytovaných služeb v rámci vyhodnocovaného období
Služby	Jak je tento pojem definován v odst. 3.1 Smlouvy
Služby podpory	Služby 2. a 3. úrovně podpory pro provozované aplikace
Parametry SLA	Požadované parametry provozovaných služeb
SD	Softwarový nástroj sloužící k evidenci požadavků (ServiceDesk)
Standardní služby	Provozní služby společné pro všechny provozované aplikace
standardní SW	Jak je tento pojem definován v odst. 9.7 Smlouvy
Stávající software	Jak je tento pojem definován v odst. 3.6 Smlouvy
Technická specifikace	Jak je tento pojem definován v odst. 3.2 Smlouvy
Testovací scénář	Sled kroků vykonávaných monitoring systémem Objednatele v rámci monitoringu parametrů SLA poskytovaných služeb
Typ rozhraní	Podoba rozhraní mající vliv na parametry a měřící body
Úroveň služby	Míra a kvalita poskytované služby v kategoriích
Veřejná zakázka	Jak je tento pojem definován v odst. 1.3 Smlouvy
Vlastník informací	odpovídá za agendu nebo proces a za data, schvaluje přístup k datům dle bezpečnostní politiky MZe a platnými legislativními i interními předpisy. Za definice požadavků na rozvoj (věcně). Vlastník informací se váže na Směrnici k řízení bezpečnosti informací
vyhláška o kybernetické bezpečnosti	Jak je tento pojem definován v odst. 5.20 Smlouvy
Vyhodnocení kvality	Postup a pravidla pro vyhodnocení kvality poskytovaných služeb
Vyhodnocovací období	Jak je tento pojem definován v odst. 5.17 Smlouvy
vyšší moc	Jak je tento pojem definován v odst. 14.3 Smlouvy

Výpadek rozhraní	Časový interval, ve kterém je rozhraní dle Monitoringu nedostupné
Vyřešení	Je doba od evidence požadavku až do nahlášení řešení Poskytovatelem, evidovaná v SD nástroji Objednatele, není-li dále uvedeno jinak. V rámci KL v příloze č. 2 Smlouvy, v části „Způsob dokladování“, označuje pojem „vyřešení“ stav vyřešení požadavku
Výkaz plnění	Jak je tento pojem definován v odst. 6.6.1 Smlouvy
Výkazy monitoringu	Jak je tento pojem definován v odst. 5.16 Smlouvy
Význam rozhraní / Koeficient významu rozhraní	Je koeficient vyjadřující důležitost rozhraní pro poskytování služby, který je zohledněn při výpočtu smluvních pokut a slev z ceny
Významná funkcionalita	Funkcionalita, která je nezbytná pro zajištění hlavních funkcí systému a je monitorována prostřednictvím testovacích scénářů
Vznesení nároku	Jak je tento pojem definován v odst. 9.13 Smlouvy
Zadávací dokumentace	Jak je tento pojem definován v odst. 2.1 Smlouvy
Základní cena	Cena bez DPH za Paušální služby za katalogový list uvedený v příloze č. 1 této Smlouvy, k jehož plnění se vztahuje požadavek/incident relevantní pro určení parametrů SLA a/nebo výpočet smluvní pokuty a/nebo slevy z ceny
zákon o kybernetické bezpečnosti	Jak je tento pojem definován v odst. 5.20 Smlouvy
Zkrácený popis služby	Stručný popis předmětu příslušného katalogového listu
ZOOÚ	Jak je tento pojem definován v odst. 12.5 Smlouvy
Způsob dokladování	Popis formy a obsahu dokladů prokazujících úroveň dodávaných služeb
Způsob vyhodnocení	Postup a pravidla vyhodnocení plnění smluvních ukazatelů na konci vyhodnocovacího období
ZZVZ	Jak je tento pojem definován v odst. 1.3 Smlouvy
Žádost	Jak je tento pojem definován v odst. 9.7.1 Smlouvy

2. SEZNAM ZKRATEK

Slovní pojmů	
IS	Informační systém
CI	Konfigurační položka v CMDB reprezentující prvek IT infrastruktury Objednatele
CMDB	Konfigurační databáze
CODEL	Číselníková databáze
DB	Databáze
EPO	Aplikační skupina EPO aktuálně představuje komplex aplikačních prvků zajišťujících komunikaci mezi interními systémy MZe (především registry) a systémy mimo IS MZe (externí systémy). Do této aplikační skupiny aktuálně patří zejména elektronická podatelna včetně archivu a systém pro komunikaci s informačním systémem datových schránek.
ESB	Enterprise Service Bus, integrační platformy
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
ITSM	Information Technology Service Management
KL	Katalogový list / katalogové listy
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol, adresářové služby
MD	Člověkoden – 8 hodin práce pracovníka
MZe	Česká republika – Ministerstvo zemědělství
PM	Projektový management
SAN	Storage Area Network
SLA	Service Level Agreement
SSO	Single sign-on, přístupový software
SUR	Správa uživatelských rolí
SW	Software
SZIF	Státní zemědělský intervenční fond
VR	Koeficient významu rozhraní

KATALOGOVÉ LISTY

1 ID: NET-001

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/NET/HC	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Provoz a správa síťové infrastruktury v Hostingových Centrech Objednatele.		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ A TESTOVACÍ		
Zkrácený popis služby	Provoz a správa síťové infrastruktury situované v Hostingových Centrech (dále jen „HC“) Objednatele.		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti aktivních síťových prvků v HC Objednatele, 2. fyzická kontrola zařízení v HC Objednatele (na měsíční bázi), 3. kontrola a vnější čištění, zejména ventilátorů a vstupů sloužících pro chlazení zařízení (na kvartální bázi), 4. proaktivní dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem Objednatele, 6. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře, 8. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby, 9. správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování schválených rolí, 10. realizace fyzického propojování provozovaných zařízení v rámci rozvaděčů (racků) prostřednictvím strukturované kabeláže (metalická, fibre, twinax, a podobně), 11. realizace značení a číslování strukturované kabeláže, včetně vedení evidence v kabelové knize, 12. realizace diagnostiky a výměny závadné kabeláže, SFP a JBIG vykazující chybové stavy na aktivních prvcích, nebo připojených zařízení, 13. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 4MD měsíčně zejména v oblasti, nikoliv však výhradně: <ol style="list-style-type: none"> a. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace portů a interface, b. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace VLAN a VLAN interface, c. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace směrování a řízení toku dat, 14. správa a konfigurace vysoké dostupnosti zařízení (pokud je tak provozováno a 			

<p>konfigurováno),</p> <p>15. kontrola platnosti certifikátů instalovaných a provozovaných v rámci zařízení a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti,</p> <p>16. zajištění HW servisu aktivních prvků (u výrobce/dodavatele) včetně případného zajištění náhrady v případě poruchy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),</p> <p>17. zajištění a správa služeb Objednavatele provozovaných v rámci CMS a ISP poskytující LAN, WAN a internetovou konektivitu, zejména v oblasti, nikoliv však výhradně:</p> <ol style="list-style-type: none"> zřizování nové a úprava stávající komunikace, součinnost při jednání se zástupci CMS a ISP, <p>18. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <ol style="list-style-type: none"> postupy pro obnovu zařízení ze záloh, <p>19. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</p> <ol style="list-style-type: none"> aktuální schéma fyzického umístění zařízení a kabelových rozvodů v lokalitách HC MZe, (Kabelové knihy a floor-plány), aktuální schéma fyzického zapojení síťové infrastruktury v lokalitách HC MZe, aktuální schéma logického zapojení síťové infrastruktury (VLAN, porty, prvky) v lokalitách HC MZe, aktuální schéma logického zapojení L3 – L4 síťové infrastruktury v lokalitách HC (interní směrování, směrování do externích sítí), <p>20. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:</p> <ol style="list-style-type: none"> analýzu z trendů vytížení jednotlivých zařízení za hodnocené období (CPU, vytížení páteřních linek a linek WAN, vytížení instancí loadbalancerů, dlouhodobě vytížených access portů), u zařízení typu switch typ a počet volných portů. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)
Služby podpory
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.
Standardní služby
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Gold pro produkční prostředí.
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací prostředí.
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby	Modul/karta aktivního prvku, nemodulární aktivní prvek, virtuální instance				
Limit objemu služby	+/- 4 karty/moduly aktivního prvku nebo +/- 4 blade switch moduly +/- 6 nemodulárních aktivních prvků +/- 4 virtuální instance aktivního prvku typu loadbalancer +/- 4 fw zařízení				
Omezení	Služba nezahrnuje správu a provoz přímého propojení lokalit Hostingových Center Objednatele. Služba nezahrnuje správu a provoz linek WAN. 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. Zařízení F5 BIG-IP 7250 je provozováno včetně modulů LTM a advanced routing.				
Způsob kontroly dostupnosti					
Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti níže uvedeného rozhraní.					
ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	ID KL rozhraní / Označení scénáře*	Úroveň služby	VR
NET1-P1	Management prod zařízení	Síťové rozhraní	INF-001 INF/INT/PING-002	Gold	0,2
NET1-P2	Management prod zařízení	SSH nebo Telnet	INF-001 INF/INT/PORT-001	Gold	0,2
NET1-P3	Management prod zařízení	SNMP	INF-001 INF/INT/SNMP-001	Gold	0,4
NET1-P4	Routování sítě	HSRP	INF-001 INF/INT/ROUT-001	Gold	0,4

*pozn.: pro KL ID WUR-001 a DTR-001 nejsou scénáře v příloze č. 2 definovány (budou navrženy v rámci Inicializace služeb Poskytovatelem a podléhají odsouhlasení Objednatelem).

2 ID: NET-002

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/NET/F5 modules	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Provoz a správa modulů zařízení F5 BIG-IP platforms		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ A TESTOVACÍ		
Zkrácený popis služby	Provoz a správa modulu ASM a APM v rámci zařízení F5 BIG-IP platforms		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti modulů ASM a APM provozovaných v rámci zařízení F5 BIG-IP, 2. kontrola logů modulů (na týdenní bázi), 3. kontrola LTM logů (na měsíční bázi), 4. proaktivní dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 5. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 6. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem Objednatele, 7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 8. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby, 9. správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování schválených rolí, 10. aktualizace TMOS, geolokační databáze a signatur – minimálně 4x ročně, 11. pravidelná kontrola „manual traffic learning“, návrh a ze strany MZE schválená úprava politik dle nálezů (minimálně na týdenní bázi), 12. pravidelná kontrola a úprava konfigurace „ready to neforce objektů“ (na měsíční bázi), 13. účast na jednání při řešení změn v aplikacích a následná příprava návrhu změn v politikách ke schválení Objednateli, 14. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 5 MD měsíčně, 15. příprava návrhů změn v konfiguraci modulů na základě řešení servisních incidentů a předání Objednateli ke schválení, 16. správa přístupových politik pro produkční, testovací a vývojové prostředí, 17. správa a konfigurace vysoké dostupnosti (pokud je tak systém provozován a konfigurován), 18. kontrola platnosti certifikátů instalovaných a provozovaných v rámci systému a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti, 19. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele, 20. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. postupy pro obnovu zařízení ze záloh. 21. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující: 			

a. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Služby podpory

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Standardní služby

Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Gold pro produkční prostředí.

Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací prostředí.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby	Modul
Limit objemu služby	+/- 2 moduly
Omezení	Správa samotného zařízení F5 je součástí jiného KL
Další podmínky	<p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>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.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>Zařízení F5 BIG-IP platforms je provozováno včetně dalších modulů, zejména LTM a advanced routing.</p>

Způsob kontroly dostupnosti

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti níže uvedeného rozhraní.

ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	ID KL rozhraní /	Úroveň	VR
-------------	----------------	--------------	------------------	--------	----

			Označení scénáře	služby	
NET2-1	Management zařízení	Síťové rozhraní	INF-001 INF/INT/PING-002	Gold	0,2
NET2-2	Management zařízení	SSH nebo Telnet	INF-001 INF/INT/PORT-001	Gold	0,2
NET2-3	Management zařízení	SNMP	INF-001 INF/INT/SNMP-001	Gold	0,4
NET2-WUR-P1	Webové rozhraní produkčního portálu	Webové grafické rozhraní	WUR-001	Gold	0,4
NET2-WUR-T1	Webové rozhraní produkčního portálu	Webové grafické rozhraní	WUR-001	TEST	0,1

3 ID: NET-003

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/NET/F5	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Provoz a správa zařízení F5 BIG-IP platforms		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ A TESTOVACÍ		
Zkrácený popis služby	Provoz a správa zařízení F5 BIG-IP platforms v Hostingových Centrech (dále jen „HC“) Objednatele.		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti zařízení F5 BIG-IP platforms v HC Objednatele, 2. fyzická kontrola zařízení v HC Objednatele (na měsíční bázi), 3. kontrola a vnější čištění, zejména ventilátorů a vstupů sloužících pro chlazení zařízení (na kvartální bázi), 4. proaktivní dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 5. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 6. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem Objednatele, 7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 8. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby, 9. správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování schválených rolí, 10. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 5 MD měsíčně zejména v oblasti, nikoliv však výhradně: <ol style="list-style-type: none"> a. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace virtuálních serverů (VIP), poolů a uzlů 			

- v rámci zařízení F5 BIG-IP PLATFORMS,
- b. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace iRule v rámci zařízení F5 BIG-IP platforms
- c. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace virtuálních instancí (vCMP) v rámci zařízení F5 BIG-IP platforms,
- d. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace SSL a /TLS konfigurace profilů a zařízení,
- e. import a export certifikátů, CA listů a CRL,
- f. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace profilů služeb, persistence a protokolů,
- g. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace health monitorů (sond),
- h. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace objektů pro překlad adres,
- i. správa a konfigurace směrování a směrovacích domén,
- j. správa a konfigurace konektivity zařízení F5 BIG-IP a virtuálních instancí (vCMP),
- 11. správa a konfigurace vysoké dostupnosti zařízení (pokud je tak provozováno a konfigurováno),
- 12. kontrola platnosti certifikátů instalovaných a provozovaných v rámci zařízení a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti,
- 13. kontrola nevyužívaných VIP a iRule pravidel, včetně návrhu na jejich zrušení (na kvartální bázi),
- 14. zajištění HW servisu aktivních prvků (u výrobce/dodavatele) včetně případného zajištění náhrady v případě poruchy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),
- 15. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
- 16. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. aktuální přehled VIP (parametry, sondy, pool members, NAT IP, certifikáty),
 - b. fyzické zapojení zařízení,
 - c. seznam a konfiguraci virtuálních instancí a fyzického zařízení (IP adresy, certifikáty a podobně),
- 17. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. vytížení instancí loadbalancerů,
 - b. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Služby podpory

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Standardní služby

Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Gold pro produkční

prostředí. Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací prostředí.					
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY					
Měrná jednotka provozu služby	virtuální instance				
Limit objemu služby	+/- 4 virtuální instance				
Omezení	Služba nezahrnuje správu a provoz přímého propojení lokalit Hostingových Center Objednatele. Služba nezahrnuje správu a provoz linek WAN.				
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.				
Způsob kontroly dostupnosti					
Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti níže uvedeného rozhraní.					
ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	ID KL rozhraní / Označení scénáře	Úroveň služby	VR
NET3-P1	Management prod zařízení	Síťové rozhraní	INF-001 INF/INT/PING-002	Gold	0,2
NET3-P2	Management prod zařízení	SSH nebo Telnet	INF-001 INF/INT/PORT-001	Gold	0,2
NET3-P3	Management prod zařízení	SNMP	INF-001 INF/INT/SNMP-001	Gold	0,4

4 ID: NET-004

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/NET/FW	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Provoz a správa FW v Hostingových Centrech Objednatele.		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ A TESTOVACÍ		

Zkrácený popis služby	Provoz a správa firewallů situovaných v Hostingových Centrech (dále jen „HC“) Objednatele.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti firewallů v HC Objednatele, 2. fyzická kontrola zařízení v HC Objednatele (na měsíční bázi), 3. kontrola a vnější čištění, zejména ventilátorů a vstupů sloužících pro chlazení zařízení (na kvartální bázi), 4. proaktivní dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 5. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 6. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem Objednatele, 7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 8. předkládání návrhů na optimalizaci provozu a správy firewallů v datových centrech Objednatele (na kvartální bázi), 9. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby, 10. správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování schválených rolí, 11. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 4 MD měsíčně zejména v oblasti, nikoliv však výhradně: <ol style="list-style-type: none"> a. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace směrování a řízení toku dat, b. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace ACL, komunikačních a FW pravidel v souladu s pravidly bezpečnosti sítě, c. správa a konfigurace VPN portálu, 12. správa a konfigurace vysoké dostupnosti zařízení (pokud je tak provozováno a konfigurováno), 13. kontrola platnosti certifikátů instalovaných a provozovaných v rámci zařízení a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti, 14. kontrola nevyužívaných ACL a FW pravidel, včetně návrhu na jejich zrušení (na kvartální bázi), 15. zajištění HW servisu aktivních prvků (u výrobce/dodavatele) včetně případného zajištění náhrady v případě poruchy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele), 16. zajištění a správa služeb Objednavatele provozovaných v rámci CMS a ISP poskytující LAN, WAN a internetovou konektivitu, zejména v oblasti, nikoliv však výhradně: <ol style="list-style-type: none"> a. zřizování nové a úprava stávající komunikace, b. evidence provozované komunikace, c. komunikace a řešení servisních a bezpečnostních incidentů, d. součinnost při jednání se zástupci CMS a ISP, 17. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. postupy pro obnovu zařízení ze záloh, 	

18. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
- a. aktuální schéma logického zapojení L3 – L4 síťové infrastruktury v lokalitách HC (interní směrování, směrování do externích sítí, FW pravidla a ACL),
19. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
- a. analýzu z trendů vytížení jednotlivých zařízení za hodnocené období (CPU, vytížení jednotlivých interface, instancí atd.).
 - b. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Služby podpory

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Standardní služby

Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Gold pro produkční prostředí.

Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací prostředí.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby	Firewall (zařízení)
Limit objemu služby	+/- 4 firewall zařízení
Omezení	Služba nezahrnuje správu a provoz přímého propojení lokalit Hostingových Center Objednatele. Služba nezahrnuje správu a provoz linek WAN. 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.

Způsob kontroly dostupnosti					
Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti níže uvedeného rozhraní.					
ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	ID KL rozhraní / Označení scénáře	Úroveň služby	VR
NET4-P1	Management prod zařízení	Síťové rozhraní	INF-001 INF/INT/PING-002	Gold	0,2
NET4-P2	Management prod zařízení	SSH nebo Telnet	INF-001 INF/INT/PORT-001	Gold	0,2
NET4-P3	Management prod zařízení	SNMP	INF-001 INF/INT/SNMP-001	Gold	0,4
NET4-P4	Routování sítě	HSRP/VRRP	INF-001 INF/INT/ROUT-001	Gold	0,4
NET4-P5	Webové rozhraní produkčního VPN portálu	Webové grafické rozhraní	WUR-001	Gold	0,4
NET4-T1	Webové rozhraní testovacího VPN portálu	Webové grafické rozhraní	WUR-001	TEST	0,1

5 ID: NTP-001

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/NET/NTP	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Správa služby NTP		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Zkrácený popis služby	Správa a údržba služby přesného času (NTP) v rámci celé infrastruktury MZe		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti sekundárního zdroje přesného času, včetně zajištění synchronizace s primárním zdrojem přesného času, pravidelná kontrola synchronizace času s primárním zdrojem (na denní bázi), proaktivní dohled NTP prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s release mgmt procesem Objednatele, 			

6. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
7. předkládání návrhů na optimalizaci provozu a správy systému zdroje přesného času (na kvartální bázi),
8. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
9. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. aktuální stav instalace a konfigurace systému NTP.
10. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**Služby podpory**

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Standardní služby

Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Gold pro produkční prostředí.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby	1 NTP server
Limit objemu služby	+/- 1 NTP server
Omezení	Primární zdroj přesného času bude specifikován během inicializace služby Provoz primárního zdroje řasu není předmětem tohoto KL
Další podmínky	Provoz NTP zahrnuje i koordinaci správy přesného času v prostředí Active Directory, v součinnosti se správou AD (INF/APP/MS*).

Způsob kontroly dostupnosti

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti níže uvedeného rozhraní.

ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	ID KL rozhraní / Označení scénáře	Úroveň služby	VR
NTP-P1	Synchronizace času	Služba NTP	INF-001 INF/INT/NTP-002	Gold	0,2
NTP-P2	Synchronizace času	Služba NTP	INF-001 INF/INT/NTP-	Gold	0,2

			001		
--	--	--	-----	--	--

6 ID: HW-001

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/HW/SRV	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Provoz a správa serverů a blade chassis		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ, VÝVOJOVÉ		
Zkrácený popis služby	Provoz a správa HW Infrastruktury serverů a blade chassis		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti HW infrastruktury serverů provozovaných v HC Objednatele, 2. fyzická kontrola zařízení v HC Objednatele (na měsíční bázi), 3. kontrola a vnější čištění, zejména ventilátorů a vstupů sloužících pro chlazení zařízení (na kvartální bázi), 4. proaktivní dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 5. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 6. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem Objednatele, 7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 8. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby, 9. správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování rolí, 10. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 2 MD měsíčně, 11. realizace výměny vadných komponent a příslušenství provozovaného HW, 12. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti nástroje pro monitoring a hlášení servisních požadavků HPE Systems Insight Manager (SIM): <ol style="list-style-type: none"> a. pravidelná aktualizace (minimálně na kvartální úrovni), b. správa integrovaných serverů a zařízení s nástrojem, c. integrace se systémy MZe dle schváleného požadavku Objednatele, 13. zprostředkování servisu HW a komunikace (s výrobcem/dodavatelem), včetně případného zajištění náhrady v případě poruchy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele), 14. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. postupy pro obnovu zařízení ze záloh, 			

15. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
- aktuální popis umístění jednotlivých zařízení (floorspace),
 - aktuální popis propojení serverů (kabelová kniha),
16. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
- stav dlouhodobě vysoce využívaných serverů (minimálně vytížení CPU, RAM, interních diskových kapacit atd.)
 - identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Služby podpory

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Standardní služby

Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Gold pro produkční prostředí.

Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací prostředí.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby	1 server 1 blade server 1 chassis 1 chassis aktivní prvek
Limit objemu služby	+/- 20 serverů +- 20 blade serverů +/- 2 chassis +/- 8 chassis aktivní prvky
Omezení	Služba nezahrnuje softwarové virtualizační platformy. Služba nezahrnuje Operační Systém.
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

	<p>tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>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.</p> <p>Součástí KL jsou i servery provozované v datovém centru MZe Těšnov, Praha 1, zejména se jedná o HW sloužící jako AD kontrolery a hypervizory.</p> <p>Do datového centra MZe Těšnov, Praha 1 je standardní přístup pouze během pracovní doby, v případě jiné doby je nutné předchozí schválení, nebo za doprovodu zaměstnance MZe.</p> <p>Na vývojové prostředí se neuplatňují SLA.</p> <p>Součinnost s provozovatelem HW a SW dodávaného formou služby.</p>				
Upřesnění platform	<p>Základní HW platformou serverů MZe je Intel x86/x86-64 a Intel Itanium.</p> <p>Pro provoz informačních systémů MZe jsou využívány rackmount a blade servery.</p> <p>Lokální disky serverů jsou většinou využívány v režimu RAID 1 pro provoz OS.</p> <p>Datové disky jsou ve většině případů připojeny z diskového pole prostřednictvím jednotné sítě SAN.</p>				
Způsob kontroly dostupnosti					
Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti níže uvedeného rozhraní.					
ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	ID KL rozhraní / Označení scénáře	Úroveň služby	VR
HW1-P1	Management prod zařízení	SSH nebo Telnet	INF-001 INF/INT/PORT-001	Gold	0,2
HW1-P2	Management test zařízení	SNMP	INF-001 INF/INT/SNMP-001	Gold	0,4
HW1-P3	Síťový interface test zařízení	Síťové rozhraní	INF-001 INF/INT/PING-001	Gold	0,4
HW1-T1	Management test zařízení	SSH nebo Telnet	INF-001 INF/INT/PORT-001	Test	0,1
HW1-T2	Management test zařízení	SNMP	INF-001 INF/INT/SNMP-001	Test	0,2
HW1-T3	Síťový interface test zařízení	Síťové rozhraní	INF-001 INF/INT/PING-001	Test	0,1

7 ID: HW-002

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/HW/STORAGE	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Správa storage systému a NAS		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Zkrácený popis služby	Správa a provoz diskových polí, včetně sdílených úložišť prostřednictvím NAS rozšíření diskových polí.		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti diskových polí a NAS rozšíření provozovaných v HC Objednatele, 2. fyzická kontrola zařízení v HC Objednatele (na měsíční bázi), 3. proaktivní dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 4. 5. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 6. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem Objednatele, 7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 8. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby, 9. správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování rolí, 10. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 2 MD zejména, nikoliv však výhradně v oblasti: <ol style="list-style-type: none"> a. správy, provozu, vytváření a rušení replikací, b. správy, vytváření, rušení, kopírování a replikací snapshotů, c. správy, provozu, vytváření, mapování a rušení LUNů, d. správy, provozu, vytváření a rušení disk group, e. správy, provozu, vytváření a rušení file share (CIFS, SMB,NFS), včetně správy přístupů k file share, f. rozšiřování a přidělování kapacit, g. kontroly obsazenosti disků a diskových skupin, 11. realizace výměny vadných komponent a příslušenství provozovaných diskových polí, 12. zprostředkování servisu HW a komunikace (s výrobcem/dodavatelem), včetně případného zajištění náhrady v případě poruchy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele), 13. účast na jednání s dodavatelem maintenance diskových polí (na kvartální bázi), 14. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. postupy pro obnovu zařízení ze záloh, 			

15. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:

- a. aktuální popis umístění jednotlivých zařízení (floorspace),
- b. aktuální popis konfigurace diskového pole, včetně zapojení do infrastruktury Objednatele,
- c. přehled celkové, využití a volné kapacity
- d. aktuální popis mapování datových úložišť jednotlivým klientům (serverům, aplikacím) včetně přístupových práv,

16. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:

- a. celkové využití kapacit diskového pole,
- b. aktuální volné kapacity diskového pole,
- c. trendy a odhady doby případného vyčerpání kapacity atd.,
- d. reporting největších systémových svazků,
- e. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Služby podpory

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Standardní služby

Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Gold pro produkční prostředí.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby	NAS Diskové pole	1 zařízení kapacita v TB
Limit objemu služby	NAS Diskové pole	+/- 2 kusy +/- 30% aktuální kapacity
Omezení	Služba se nevztahuje na diskové pole AgriBus, diskové pole a příslušnou SAN síť v lokalitě MZe Těšnov, Praha 1	
Další podmínky	<p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>Součástí provozu diskového pole jsou i zařízení NAS.</p> <p>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.</p>	

Způsob kontroly dostupnosti

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti níže uvedeného rozhraní.

ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	ID KL rozhraní / Označení scénáře	Úroveň služby	VR
HW2-1	Management zařízení	SSH nebo Telnet	INF-001 INF/INT/PORT-001	Gold	0,4
HW2-2	Management zařízení	SNMP	INF-001 INF/INT/SNMP-001	Gold	0,4
HW2-3	Síťový interface zařízení	Síťové rozhraní	INF-001 INF/INT/PING-001	Gold	0,4

8 ID: HW-003

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/HW/SAN	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Správa SAN		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Zkrácený popis služby	Správa a provoz SAN sítě v Hostingových Centrech Objednatele		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti síťových prvků SAN v HC Objednatele, 2. fyzická kontrola zařízení v HC Objednatele (na měsíční bázi), 3. kontrola a vnější čištění, zejména ventilátorů a vstupů sloužících pro chlazení zařízení (na kvartální bázi), 4. proaktivní dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 5. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 6. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem Objednatele, 7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 8. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby, 9. správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování schválených rolí, 10. realizace fyzického propojování provozovaných zařízení v rámci rozvaděčů (racků) 			

- prostřednictvím příslušné optické kabeláže,
11. realizace značení a číslování optické kabeláže, včetně vedení evidence v kabelové knize,
 12. realizace diagnostiky a výměny závadné kabeláže vykazující chybové stavy na aktivních prvcích, nebo připojených zařízení,
 13. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 2 MD měsíčně zejména, nikoliv však výhradně v oblasti:
 - a. správy, vytváření a rušení VSAN,
 - b. zónování připojených zařízení,
 - c. aktivace/deaktivace portů,
 - d. změna konfigurace portů,
 14. správa a konfigurace vysoké dostupnosti zařízení,
 15. zajištění HW servisu aktivních prvků (u výrobce/dodavatele) včetně případného zajištění náhrady v případě poruchy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),
 16. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
 17. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. aktuální popis umístění jednotlivých zařízení (floorspace),
 - b. aktuální schéma fyzického zapojení SAN infrastruktury v lokalitách HC MZe, (Kabelová kniha SAN),
 - c. aktuální stav zónování,
 - d. aktuální seznam VSAN, včetně popisu
 18. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. analýzu z trendů vytížení jednotlivých zařízení za hodnocené období,
 - b. počet volných portů.
 - c. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Služby podpory

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Standardní služby

Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Gold pro produkční prostředí.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby	SAN switch	1 kus
Limit objemu služby	SAN	+/- 2 kusy
Omezení	Služba se nevztahuje na SAN síť v lokalitě MZe Těšnov, Praha 1 SAN síť AgriBus je řízena prostřednictvím hlavních SAN switchů MZe	

Další podmínky	<p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>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.</p> <p>Provozovat musí umožnit přístup provozovateli AgriBus ke konfiguraci SAN switchů AgriBus</p>
-----------------------	---

Způsob kontroly dostupnosti

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti níže uvedeného rozhraní.

ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	ID KL rozhraní / Označení scénáře	Úroveň služby	VR
HW3-P1	Management zařízení	SSH nebo Telnet	INF-001 INF/INT/PORT- 001	Gold	0,2
HW3-P2	Management zařízení	SNMP	INF-001 INF/INT/SNMP- 001	Gold	0,4
HW3-P3	Síťový interface zařízení	Síťové rozhraní	INF-001 INF/INT/PING- 001	Gold	0,2

9 ID: OS-001

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/OS/systém	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Správa operačních systémů serverů		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ, VÝVOJOVÉ		
Zkrácený popis služby	Správa a provoz operačních systému Linux, HP-Ux a Microsoft v HC Objednatele		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti Operačních Systémů (dále jen OS), profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi), 			

4. proaktivní dohled OS prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
5. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli,
6. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem Objednatele,
7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
8. správa a vytváření uživatelů na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
9. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
10. kontrola integrity FS (filesystem),
11. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 4 MD měsíčně,
12. kontrola platnosti instalovaných certifikátů (na týdenní bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti,
13. 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/*),
14. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) operačních systémů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),
15. správa a aktualizace vzorové konfigurace OS (template OS),
16. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. postupy pro obnovu systému ze záloh,
17. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. aktuální popis vzorové konfigurace operačního systému,
 - b. evidence aplikací instalovaných provozovatelem infra
18. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. počet dostupných nenainstalovaných kritických aktualizací,
 - b. seznam serverů obsahující nenainstalované kritické aktualizace,
19. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Služby podpory

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Standardní služby	
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Gold pro produkční prostředí.	
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací prostředí.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1 server
Limit objemu služby	+/- 50serverů
Omezení	<p>Služba nezahrnuje systémy pro virtualizované prostředí INF/OS/VIRTUAL.</p> <p>Služba nezahrnuje systémy pro virtualizovaný desktop INF/OS/R-DESKTOP.</p> <p>Služba nezahrnuje provoz jednotlivých systémů uvedených v katalogu služeb (APP/*).</p> <p>Služba nezahrnuje provoz jednotlivých systémů AgriBus.</p> <p>Služba nezahrnuje operační systém v rámci INF/APP/SAP-PRN.</p>
Další podmínky	<p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>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.</p> <p>V rámci OS jsou v některých případech provozovány drobné aplikace a skripty sloužící pro jednoúčelové kontroly aplikací a následné zasílání notifikací, nebo pro vkládání dat do DB, případně pro získávání informací pro dohledové nástroje.</p> <p>Operační systémy jsou monitorovány prostřednictvím instalovaného agenta, který vyhodnocuje provoz služeb, zaplnění HDD, vytížení systému atd.</p> <p>Součástí tohoto KL je provoz podpůrných nástrojů pro správu a aktualizaci OS jako je např. WSUS server, Ignite server a RedHat Repository.</p> <p>Součástí tohoto KL je i zajištění dostupnosti, změn a provozu dvou linux DNS serverů v rámci demilitarizované zóny.</p> <p>Součástí tohoto KL je i zajištění dostupnosti, změn a provozu dvou linux proxy, včetně správy příslušného whitelistu.</p> <p>Vývojové prostředí nemá stanoveno SLA.</p> <p>Součinnost s provozovatelem HW a SW dodávaného formou služby.</p>
Způsob kontroly dostupnosti	
Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti níže uvedeného rozhraní.	

ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	ID KL rozhraní / Označení scénáře	Úroveň služby	VR
OS1-P1	Management prod zařízení	SSH, Telnet nebo RDP	INF-001 INF/INT/PORT- 001	Gold	0,4
OS1-T1	Management test zařízení	SSH, Telnet nebo RDP	INF-001 INF/INT/PORT- 001	Silver	0,2

10 ID: OS-002

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/OS/VIRTUAL	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Provoz a správa virtualizačních platforem		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ, VÝVOJOVÉ		
Zkrácený popis služby	Provoz a správa virtualizačních platforem vmware, Oracle VM a HP-Ux		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti virtualizační infrastruktury Objednatele v jednotlivých HC, 2. správa existence, běhu a přidělených prostředků virtuálních systémů, 3. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů, 4. proaktivní dohled virtualizačních platforem prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 5. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 6. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem Objednatele, 7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 8. správa a vytváření uživatelů na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 9. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 10. kontrola integrity datových souborů virtuálních systémů, 11. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 4 MD měsíčně, zejména, nikoliv však výhradně v oblasti: <ol style="list-style-type: none"> a. konfigurace výpočetních a paměťových prostředků platformy do skupin, b. konfigurace dostupných datových úložišť platformy c. konfigurace dostupných síťových připojení platformy d. konfigurace a přidání rolí/služeb platformy e. konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů pro virtuální stroje, 			

<p>automatické přidělování zdrojů, automatická migrace mezi stroji,...)</p> <p>f. vytváření nových virtuálních serverů se základním systémovým prostředím dle specifikace Objednavatele,</p> <p>g. vytváření nových serverů klonováním již provozovaných serverů,</p> <p>h. klonování serverů z produkčního vmware do testovacího prostředí,</p> <p>i. vytváření a rušení snapshotů virtuálních serverů,</p> <p>12. proaktivně prováděná optimalizace běhu hostovaných virtuálních počítačů zejména, nikoliv však výhradně:</p> <p>a. umístění v rámci platformy,</p> <p>b. přidělování zdrojů, včetně správy dynamického přidělování zdrojů,</p> <p>13. součinnost s provozovatelem INF/OS/SYSTEM při aktualizaci a správě typové konfigurace OS (template OS),</p> <p>14. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) virtualizační platformy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),</p> <p>15. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <p>a. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,</p> <p>16. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</p> <p>a. aktuální popis a konfigurace virtualizační platformy,</p> <p>b. aktuální přidělení licencí,</p> <p>17. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:</p> <p>a. vytížení systémových prostředků (CPU, paměti atd.),</p> <p>b. využití úložné kapacity (centrální storage, disk, kapacita virtualizační platformy),</p> <p>c. seznam 10 nejvíce utilizovaných virtuálních serverů.</p> <p>d. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření</p>	
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Služby podpory	
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.	
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.	
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.	
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.	
Standardní služby	
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Gold pro produkční prostředí.	
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací prostředí.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka	1 virtuální server

provozu služby	(bez ohledu na cílové prostředí hostovaného OS – produkční, testovací, vývojové) 1 hypervizor				
Limit objemu služby	+/- 50 virtuálních serverů +/- 6 hypervizory				
Omezení	Součástí KL není provoz virtualizace v rámci systému AgriBus.				
Další podmínky	<p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>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.</p> <p>Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Objednavatele.</p> <p>Součástí jsou i dva virtualizační servery (hypervizory) a na nich provozované virtuální servery umístěné v datovém centru MZe Těšnov, Praha 1.</p> <p>Součástí je i server sloužící jako testovací prostředí jak pro testování infrastrukturních služeb jako je AD, Exchange, atd., tak i pro testování změn a upgradů na vmware.</p> <p>Součástí je i provoz OS na hypervizorech.</p> <p>Součinnost s provozovatelem HW a SW dodávaného formou služby.</p>				
Upřesnění platform	<p>Nejrozšířenější virtualizační platformou je vmware, provozovaný na serverech platformy Intel x86/x86-64.</p> <p>Virtualizace v rámci HP-Ux je provozována pro centrální DB systémy na platformě Oracle RAC a SAP.</p> <p>V rámci dvou Oracle VM je provozováno několik drobných aplikačních serverů a DB Oracle.</p>				
Způsob kontroly dostupnosti					
Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti níže uvedeného rozhraní.					
ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	ID KL rozhraní / Označení scénáře	Úroveň služby	VR
OS2-P1	Management prod zařízení	SSH nebo Telnet	INF-001 INF/INT/PORT-001	Gold	0,4
OS2-P2	Management prod zařízení	SNMP	INF-001 INF/INT/SNMP-001	Gold	0,4

OS2-P3	Management prod zařízení	Management virtualizace	INF-001 INF/INT/VIRT-001	Gold	0,4
OS2-T1	Management test zařízení	SSH nebo Telnet	INF-001 INF/INT/PORT-001	Test	0,1
OS2-T2	Management test zařízení	SNMP	INF-001 INF/INT/SNMP-001	Test	0,1

11 ID: OS-003

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/OS/R-DESKTOP	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Správa serverů poskytujících virtualizaci desktopu.		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ		
Zkrácený popis služby	Provoz a správa serverů poskytujících virtualizaci desktopu (dále jen „RDP“) na platformě Citrix a MS Terminal server.		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti serverů poskytujících virtualizaci desktopu Objednatele v jednotlivých HC, 2. zajištění publikace, dostupnosti a funkčnosti aplikací a virtualizovaných desktopů prezentovaných systémem RDP prostřednictvím příslušných klientů a Citrix portálu, 3. provoz a správa operačního systému serverů RDP, 4. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, 5. kontrola systémových a auditních logů (na denní bázi), 6. proaktivní dohled RDP prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 7. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi), 8. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 9. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem Objednatele, 10. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 11. správa a vytváření lokálních uživatelů, nebo uživatelů vedených v rámci RDP, na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 12. součinnost s INF/APP/MS-1 při správě a synchronizaci centrálně řízených uživatelských účtů, profilů a skupin, 13. součinnost s INF/APP/IAM při správě a synchronizaci centrálně řízených uživatelských účtů, profilů a skupin, 14. návrh a implementace schválených nápravných opatření vycházejících z nálezů v rámci bezpečnostních incidentů, 15. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním 			

<p>rozsahu 1 MD měsíčně</p> <p>16. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) platformy virtualizovaného desktopu (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),</p> <p>17. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <p>a. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,</p> <p>18. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</p> <p>a. aktuální popis a konfigurace virtualizační platformy, včetně komponent a schémat komunikace,</p> <p>19. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:</p> <p>a. vyřízení jednotlivých serverů (CPU, paměti atd.),</p> <p>b. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření</p>	
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Služby podpory	
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.	
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.	
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.	
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.	
Standardní služby	
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Silver pro produkční prostředí.	
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací prostředí.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1 Server
Limit objemu služby	+/- 2servery
Další podmínky	<p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>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.</p> <p>Součástí provozu virtualizace desktopu je i zajištění dostupnosti a provozu příslušných serverů poskytující licence pro dané prostředí.</p>

Součástí provozu virtualizace desktopu je i zajištění dostupnosti a provozu příslušných OS serverů.					
Způsob kontroly dostupnosti					
Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti níže uvedeného rozhraní.					
ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	ID KL rozhraní / Označení scénáře	Úroveň služby	VR
OS3-P1	Management produkčních zařízení	RDP	INF-001 INF/INT/PORT-001	Gold	0,2
OS3-T1	Management testovacích zařízení	RDP	INF-001 INF/INT/PORT-001	Test	0,1
OS3-P2	Produkční aplikace publikována v rámci klienta Citrixu	Desktop klient (DTR)	DTR-001	Gold	0,2
OS3-T2	Testovací aplikace publikovaná v rámci klienta Citrixu	Desktop klient (DTR)	DTR-001	Test	0,1

12 ID: APP-001

OZNAČENÍ SLUŽBY	APP/INF/AS	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Správa aplikačních serverů		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ A VÝVOJOVÉ		
Zkrácený popis služby	Provoz a správa aplikačních serverů		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti aplikačních serverů, 2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, 3. proaktivní dohled aplikačních serverů prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 4. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem Objednatele, 6. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 			

7. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
8. návrh a implementace schválených nápravných opatření vycházejících z nálezů v rámci bezpečnostních incidentů
9. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 4 MD měsíčně, zejména, nikoliv však výhradně v oblasti:
 - a. deploymentu nových aplikací nebo jejich aktualizací,
 - b. konfigurace serverů do farem (např. : loadbalancing , heart beat, vysoká dostupnost),
 - c. konfigurace prostředí jednotlivých farem (např.: systémové proměnné, dostupné datové zdroje, servisní účty pro DB, integrace na SSO, IAM, ADFS atd.),
 - d. konfigurace dostupnosti aplikací pro jednotlivé farmy,
10. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) aplikačních serverů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),
11. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
12. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. aktuální popis typové konfigurace aplikačního serveru (základní sada instalovaných komponent).
13. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. počet dostupných nenainstalovaných kritických aktualizací,
 - b. seznam serverů obsahující nenainstalované kritické aktualizace,
 - c. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Služby podpory

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Standardní služby

Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Gold pro produkční prostředí.

Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací prostředí.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka

1 aplikační server

provozu služby					
Limit objemu služby	+/- 40 serverů				
Omezení	Služba nezahrnuje provoz OS samotných serverů.				
Další podmínky	<p>Vývojové prostředí nemá stanoveny SLA parametry.</p> <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>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.</p>				
Upřesnění platformem	<p>MZe provozuje jako aplikační servery:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RedHat JBoss • Oracle Internet Application Server • Oracle WebLogic • Oracle JRockit • GlassFish • Java Tomcat • Apache • MS IIS • Java 				
Způsob kontroly dostupnosti					
Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti níže uvedeného rozhraní.					
ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	ID KL rozhraní / Označení scénáře	Úroveň služby	VR
APP1-P1	Management prod zařízení	Dostupnost aplikačního serveru	INF-001 INF/INT/PORT-001	Gold	0,4
APP1-T1	Management prod zařízení	Dostupnost aplikačního serveru	INF-001 INF/INT/PORT-001	Bronz	0,2
APP1-P2	Webové rozhraní produkčního serveru	Webové grafické rozhraní	WUR-001	Gold	0,4
APP2-T2	Webové rozhraní testovacího serveru	Webové grafické rozhraní	WUR-001	Bronz	0,2

13 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, TESTOVACÍ		
Zkrácený popis služby	Správa a provoz systémů pro ochranu předávaných dokumentů z pohledu škodlivého software (viry, spyware/adware, trojské koně, červi, rootkity, a další).		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti systémů pro ochranu proti virům, škodlivému software, rootkitům a trojským koním, 2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, 3. proaktivní dohled systému pro ochranu proti virům prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 4. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.) zejména aktualizace znalostních databází popisů malware , virů, rootkitů, atd. (na denní bázi), 5. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 6. návrh a implementace schválených nápravných opatření vycházejících z nálezů v rámci bezpečnostních incidentů. 7. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) operačních systémů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele), 8. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. postupy pro provoz a správu každého zařízení, b. postupy pro obnovu zařízení ze záloh, 9. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. aktuální popis konfigurace a instalace antivirového SW 10. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující: <ol style="list-style-type: none"> a. výčet antivirem zachycených nákaz a škodlivého sw, b. výčet neúspěšně odstraněných nákaz a škodlivého sw. c. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření 			
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Služby podpory			
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.			
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.			
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně			

podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Standardní služby

Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Gold pro produkční prostředí.

Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací prostředí.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby	1 chráněný server
Limit objemu služby	+/- 10 serverů
Omezení	<p>Služba musí být funkční i v rámci virtualizačního prostředí Objednavatele (INF/OS/VIRTUAL).</p> <p>Služba se týká těchto oblastí:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servery MS Exchange - Servery SharePoint - Servery s aktivním sdílením souborů MS-Windows, včetně serverů AD - Zpřístupnění služby pro kontrolu souborů v rámci integrační platformy ESB a EPO <p>Služba se nevztahuje na klientské stanice.</p>
Další podmínky	<p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>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.</p>
Upřesnění platform	<p>Farma Sharepoint a EPO serverů je chráněna antivirem Symantec.</p> <p>AD servery a fileshare servery jsou chráněny nástrojem firmy Microsoft.</p> <p>Veřejná brána e-mailu je chráněna v rámci implementace Microsoft Threat Management Gateway.</p>

Způsob kontroly dostupnosti

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednavatele na základě testování dostupnosti níže uvedeného rozhraní.

ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	ID KL rozhraní / Označení scénáře	Úroveň služby	VR
APP2-P1	Antivirová ochrana prod	Běžící služba	INF-001 INF/INT/SERVICE-001	Gold	0,4
APP2-T1	Antivirová ochrana test	Běžící služba	INF-001 INF/INT/SERVICE-001	Test	0,1

14 ID: APP-003

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/APP/SAP-PRN	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Správa tisku SAP		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Zkrácený popis služby	Správa a provoz tiskových řešení pro SAP v infrastruktuře Objednavatele.		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti serverů SAP vytvářejících infrastrukturu pro tisk ve vzdálených lokalitách (SRV-AA-SAPRTR a SRV-AA-SAPRTR2), 2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, 3. kontrola a čištění tiskové fronty (na týdenní bázi), 4. proaktivní dohled serverů prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 5. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi), 6. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 7. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem Objednatele, 8. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 9. správa a vytváření uživatelů na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 10. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) operačních systémů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele), 11. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. postupy pro obnovu konfigurace ze záloh, 12. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. seznam instalovaných tiskáren b. konfigurace print serveru 13. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující: <ol style="list-style-type: none"> a. seznam offline a nedostupných tiskáren, 			

b. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření					
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)					
Služby podpory					
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Bronz pro produkční prostředí.					
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Bronz pro produkční prostředí.					
Standardní služby					
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Bronz pro produkční prostředí.					
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY					
Měrná jednotka provozu služby	1 tiskárna v rámci tiskového subsystému SAP				
Limit objemu služby	+/- 20 tiskáren				
Omezení	Služba musí být dostupná v rámci virtualizačního prostředí Objednavatele. Maintenance tiskáren (včetně spotřebního materiálu) je zajišťována vlastníkem tiskáren. Součástí není správa tiskového řešení SafeQ, které je provozováno na centrále MZe 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 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. Součástí služby je i provoz Operačního Systému tiskového subsystému.				
Upřesnění platformy	V každé lokalitě SZIFu 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.				
Způsob kontroly dostupnosti					
Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti níže uvedeného rozhraní.					
ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	ID KL rozhraní / Označení scénáře	Úroveň služby	VR
APP3-P1	Tiskový server	Běžící služba printspooleru	INF-001 INF/INT/SERVICE-001	Gold	0,2

15 ID: APP-004

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/APP/MS1	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Provoz a správa infrastrukturních služeb ActiveDirectory, interní DNS, souborových služeb		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ		
Zkrácený popis služby	Provoz a správa infrastrukturních služeb AD, Interní DNS, Sdílení souborů.		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti služeb ActiveDirectory (dále jen AD), DNS, FileShare (dále jen FS), 2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, 3. proaktivní dohled služeb AD, DNS a FS prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 4. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi), 5. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 6. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem Objednatele, 7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 8. správa a vytváření uživatelů na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 9. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 10. kontrola integrity dat, 11. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 2 MD měsíčně, 12. kontrola platnosti certifikátů (na týdenní bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti, 13. zajištění distribuce přesného času prostřednictvím primárního a sekundárního zdroje NTP, 14. v rámci provozu a správy AD a DNS zajištění zejména, nikoliv však výhradně, níže uvedených činností: <ol style="list-style-type: none"> a. správa a rozšiřování schématu AD, b. správa objektů spojených s konfigurací AD (bezpečnostních a distribučních skupin, uživatelské účty), c. správa struktury OU a GPO politik, d. správa replikací mezi radiči domén, e. správa replikací DNS záznamů a údržby statických záznamů, 			

- f. správa DNS dopředných a zpětných zón,
- g. údržba databáze DNS (Hostname, C-Name, přenosy zón, atd.),
- h. správa dynamického DNS v integraci s AD a DHCP,
- i. zabezpečení DNS zón,

15. v rámci provozu a správy FS zajištění zejména, nikoliv však výhradně, níže uvedených činností:

- a. správa centrálního sdíleného úložiště fileshare,
- b. správa uživatelských oprávnění sdílených složek, včetně vytváření a rušení sdílených složek dle schváleného požadavku Objednatele,
- c. správa volného místa, včetně nastavování kvót dle požadavku Objednatele,

16. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:

- a. postupy pro obnovu všech předmětných služeb ze záloh,

17. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:

- a. aktuální přehledy a schémata jednotlivých infrastrukturních služeb: AD, DNS, atd.,
- b. aktuální přehledy služby ActiveDirectory:
 - i. instalace a konfigurace v prostředí MZe
 - ii. schéma adresářové struktury AD,
 - iii. aktuální přehled provozních parametrů (Organization unit OU, GPO),
 - iv. správa konfigurací předmětné služby AD,
- c. aktuální přehledy služby Interní DNS:
 - i. instalace a konfigurace v prostředí MZe
 - ii. přehled infrastruktury domén DNS,
 - iii. správa konfigurací předmětné služby DNS.

18. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:

- a. report obsazenosti FS, včetně seznamu top 10 největších souborů a top 10 největších adresářů.
- b. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Služby podpory

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Standardní služby

Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Gold pro produkční prostředí.

Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací

prostředí.					
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY					
Měrná jednotka provozu služby	1 AD doména 1 FileShare server				
Limit objemu služby	+/- 1 child doména +/- 2 fileshare servery				
Omezení	Služba nezahrnuje správu HW a OS na serverech.				
Další podmínky	<p>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.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>Správu OU, GPO politik a uživatelských účtů zaměstnanců a externistů si v rámci domény min.mzem.net řeší MZe samo.</p> <p>Součástí dvou AD kontrolerů je služba DHCP, kterou provozu a spravuje MZe.</p> <p>Administrátoři MZe mají v některých případech přidělenou roli DomainAdmin.</p>				
Způsob kontroly dostupnosti					
Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti níže uvedeného rozhraní.					
ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	ID KL rozhraní / Označení scénáře	Úroveň služby	VR
APP4-P1	AD Bind prod systému	BIND na rozhraní TCP	INF-001 INF/INT/AD-001	Gold	0,4
APP4-P2	AD Bind prod systému	BIND na rozhraní TCP (SSL)	INF-001 INF/INT/AD-001	Gold	0,4
APP4-P3	Překlad jména dotazovaného prod serveru	DNS dotaz na A záznam	INF-001 INF/INT/DNS-001	Gold	0,4
APP4-P4	Dostupnost prod služby FileShare	Testování příslušného portu	INF-001 INF/INT/PORT-001	Gold	0,2
APP4-T1	AD Bind test systému	BIND na rozhraní TCP	INF-001 INF/INT/AD-001	Test	0,1
APP4-T2	AD Bind test systému	BIND na rozhraní TCP (SSL)	INF-001 INF/INT/AD-001	Test	0,1
APP4-T3	Překlad jména	DNS dotaz na A záznam	INF-001	Test	0,1

	dotazovaného test serveru		INF/INT/DNS-001		
--	---------------------------	--	-----------------	--	--

16 ID: APP-005

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/APP/SSO1	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Služba Single sign-on		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ a VÝVOJOVÉ		
Zkrácený popis služby	Služba provozu a správy Single sign-on (SSO) řešení zajišťující ověřování a jednotné přihlašování uživatelů v rámci centrálních portálů a aplikací MZe.		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti infrastruktury SSO MZe, 2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, 3. proaktivní dohled infrastruktury SSO prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 4. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem Objednatele, 6. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 7. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 8. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 2 MD měsíčně zejména v oblasti, nikoliv však výhradně: <ol style="list-style-type: none"> a. konfigurace serverů do farem, b. konfigurace vysoké dostupnosti, c. konfigurace prostředí jednotlivých farem, d. instalace, konfigurace a publikace domén a agentů, e. změna a konfigurace synchronizací se zdroji identit (např. AD, LDAP), 9. sledování platnosti certifikátů provozovaných v rámci této služby a iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti, 10. realizace výměn certifikátů provozovaných v rámci této služby, 11. lokalizace vstupních formulářů a chybových výstupů aplikace do Českého jazyka, 12. správa vysoké dostupnosti SSO, 13. správa SSO agentů, 14. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) aplikačních serverů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele), 15. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. postupy pro obnovu služby SSO, 			

16. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
- aktuální přehled instalace a konfigurace SSO,
 - aktuální přehled integrací,
 - aktuální zdrojové kódy zákaznických modulů a rozšíření,
17. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
- výpis dostupných nenainstalovaných kritických aktualizací,
 - identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**Služby podpory**

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Standardní služby

Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Gold pro produkční prostředí.

Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací prostředí.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby	1 server 1 agent
Limit objemu služby	+/- 4 servery +/- 6 agentů
Omezení	Služba nezahrnuje správu HW a OS na serverech se systémem.
Další podmínky	<p>Vývojové prostředí nemá stanoveny SLA parametry.</p> <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>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.</p> <p>Součástí služby je i správa a konfigurace aplikačních serverů Apache a Tomcat.</p> <p>Součástí služby je i provoz testovací a produkční v php napsané aplikace SSO</p>

	log viewer, která prezentuje auditní log SSO prostřednictvím webového rozhraní.				
Upřesnění platformem	<p>V rámci služby SSO je na MZe provozován produkt OpenAM od firmy Forgerock (https://www.forgerock.com), obsahují embedded LDAP databázi OpenDJ, rovněž od firmy Forgerock, která je pro tuto funkci doporučovaná.</p> <p>Aplikace SSO log viewer je koncipována jako vícevrstvá s oddělenou databázovou vrstvou od frameworku aplikace, bussiness logiky a prezentační vrstvy.</p>				
Způsob kontroly dostupnosti					
Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti níže uvedeného rozhraní.					
ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	ID KL rozhraní / Označení scénáře	Úroveň služby	VR
APP5-P01	Webové rozhraní produkčního interního portálu	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Gold	0,4
APP5-P02	Webové rozhraní produkčního externího portálu	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Gold	0,4
APP5-P03	Webové rozhraní produkčního portálu eAGRI	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Gold	0,4
APP5-T01	Webové rozhraní testovacího interního portálu	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Bronz	0,2
APP5-T01	Webové rozhraní testovacího externího portálu	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Bronz	02
APP5-T02	Webové rozhraní testovacího portálu eAGRI	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Bronz	0,2

17 ID: APP-006

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/APP/DB	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Správa databázového systému		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ a VÝVOJOVÉ		
Zkrácený popis služby	Provoz a správa databázových serverů Oracle a MS SQL		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			

1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti databázových systémů Objednatele,
2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů,
3. kontrola výkonnosti a performance monitoring MS SQL (na měsíční bázi),
4. kontrola výkonnosti a performance monitoring Oracle DB (na denní bázi),
5. kontrola integrity systémových DB (na denní bázi),
6. kontrola zaplnění tablespace u Oracle DB (na denní bázi)
7. realizace rozšíření tablespace u Oracle DB v případě nedostatečného prostoru,
8. proaktivní dohled databázového systému prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
9. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli,
10. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem Objednatele,
11. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
12. předkládání návrhů na optimalizaci provozu a správy aplikačních serverů (na kvartální bázi),
13. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
14. realizace kopie vybraných DB z produkčního prostředí do testovacího formou provedení zálohy a obnovy dat ze zálohy v objemu:
 - a. registry a aplikace MZe minimálně 6x do roka
 - b. ERP SAP minimálně 2x do roka
15. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 4 MD měsíčně,
16. podpora uživatelů (vývojářů, správců aplikací, atd.) při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, zejména nikoliv však výhradně:
 - a. konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (selecty, ...),
 - b. využití pokročilých služeb DB serveru (XML, Java, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL, ...),
 - c. přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, ...),
17. součinnost při migraci databází při změně verze databázového engine,
18. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) operačních systémů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),
19. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. postupy pro obnovu provozu služby,
20. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. systémová dokumentace popisující instalaci a konfiguraci v prostředí Objednatele
 - b. výčet jednotlivých RAC a DB v něm provozovaných, včetně příslušných nastavení pamětí (PGA, SGA), kódování, verzí engine a funkcí,
 - c. výčet DB linků a příslušných uživatelů,
 - d. výčet uživatelů a přidělených rolí vztahených k příslušné DB,
 - e. výčet jednotlivých MS SQL instancí a DB v nich provozovaných,

<p>f. konfigurace jednotlivých instancí,</p> <p>21. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:</p> <p>a. stav jednotlivých DB RAC za hodnocené období,</p> <p>b. stav jednotlivých MS SQL instancí za hodnocené období.</p> <p>c. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření</p>	
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Služby podpory	
<p>Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.</p> <p>Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.</p> <p>Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.</p> <p>Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.</p>	
Standardní služby	
<p>Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Gold pro produkční prostředí.</p> <p>Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Silver pro testovací prostředí.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1 instance databáze
Limit objemu služby	+/- 10 instancí Oracle DB +/- 10 instance MS SQL DB
Omezení	Služba se nevztahuje na databáze, které jsou instalovány jako "embedded" v rámci aplikace/systemu. 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).
Další podmínky	<p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>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.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>Součinnost s provozovatelem HW a SW dodávaného formou služby.</p>
Upřesnění platform	Primární databázovou platformou MZe je Oracle, který je provozován jako

	<p>RAC. MS SQL slouží převážně pro infrastrukturní DB a drobné aplikace. Některé systémy jsou provozovány s vlastní Ebdeded DB (MySQL, Postgres, MariaDB).</p>				
Způsob kontroly dostupnosti					
Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti níže uvedeného rozhraní.					
ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	ID KL rozhraní / Označení scénáře	Úroveň služby	VR
APP6-P1	DB Bind prod instance	BIND	INF-001 INF/INT/DB-001	Gold	0,4
APP6-T1	DB Bind test instance	BIND	INF-001 INF/INT/DB-001	Bronz	0,2

18 ID: APP-007

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/APP/BACKUP	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Zálohování a obnova dat		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Zkrácený popis služby	Správa a provoz zálohovacího řešení Objednatele (HW i SW).		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti systémů zálohování dat Objednatele, 2. kontrola a vyhodnocení doběhu a validity záloh (na denní bázi), 3. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů, archivace logů, kontrola čitelnosti uložených dat/přesun dat na novější úložná média, 4. fyzická kontrola zařízení v HC Objednatele (na měsíční bázi), 5. kontrola a vnější čištění, zejména ventilátorů a vstupů sloužících pro chlazení zařízení (na kvartální bázi), 6. proaktivní dohled zařízení a systému zálohování prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 7. realizace zálohování připojených systémů, 8. příprava záloh určených k archivaci, 9. zajištění součinnosti při fyzickém předání pásek k odvozu do archivu Objednatele (na měsíční a kvartální bázi), 10. realizace testování obnovy vybraných zálohovaných systémů (na kvartální bázi), 11. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 12. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem Objednatele, 13. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a 			

snížení výkonu v infrastruktuře

14. předkládání návrhů na optimalizaci provozu zálohování infrastruktury Objednatele (na kvartální bázi),
15. provádění pravidelných záloh konfigurací služby (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby,
16. správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování rolí,
17. návrh a implementace schválených nápravných opatření vycházejících z nálezů v rámci bezpečnostních incidentů,
18. součinnost při provádění kopie vybraných DB z testovacího prostředí formou obnovy dat ze zálohy:
 - a. DB registrů a aplikací MZe minimálně 6x do roka,
 - b. ERP SAP minimálně 2x do roka,
19. realizace ad-hoc zálohy dat dle požadavku Objednatel v rozsahu 6x za měsíc
20. realizace ad-hoc obnovy dat dle požadavku Objednatel v rozsahu 2x za měsíc
21. realizace instalace nebo změny konfigurace zálohování systémů Objednatele dle schválených požadavků Objednavatele zejména, nikoliv však výhradně:
 - a. konfigurace kategorie/procesu záloh (krátkodobé – střednědobé – dlouhodobé zálohy),
 - b. konfigurace plánu jednotlivých záloh,
 - c. konfigurace nového zálohovaného systému,
22. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 2 MD měsíčně,
23. zprostředkování servisu HW a komunikace (s výrobcem/dodavatelem), včetně případného zajištění náhrady v případě poruchy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),
24. realizace výměny vadných komponent a příslušenství provozovaného HW,
25. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) zálohovacího systému (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),
26. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. postupy pro obnovu zařízení,
27. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. aktuální instalace a konfigurace zálohování v prostředí Objednatele,
 - b. aktuální plán zálohování,
 - c. aktuální popis disaster recovery,
 - d. aktuální popis typových záloh (doba zálohování, dostupnost).
28. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. celkové využití kapacit, aktuální volné kapacity zálohovacích zařízení atd.
 - b. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Služby podpory					
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.					
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.					
Standardní služby					
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Gold pro produkční prostředí.					
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací prostředí.					
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY					
Měrná jednotka provozu služby	1 zálohovací job				
Limit objemu služby	+/- 1000 jobů.				
Omezení	N/A				
Další podmínky	<p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>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.</p> <p>Součinnost s provozovatelem zálohovacího HW a SW dodávaného formou služby.</p>				
Způsob kontroly dostupnosti					
Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti níže uvedeného rozhraní.					
ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	ID KL rozhraní / Označení scénáře	Úroveň služby	VR
NET-1	Management zařízení	Síťové rozhraní	INF-001 INF/INT/PING-001	Gold	0,2
NET-2	Management zařízení	SSH nebo Telnet	INF-001 INF/INT/PORT-001	Gold	0,2
NET-3	Management zařízení	SNMP	INF-001 INF/INT/SNMP-001	Gold	0,4

19 ID: APP-008

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/APP/EXCH	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Správa provozu služby elektronické pošty		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ		
Zkrácený popis služby	E-mailový systém provozovaný společně s klientskými (uživatelskými) rozhraními.		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti služby MS Exchange, 2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, 3. kontrola zaplnění lokálního úložiště datových souborů a DB MS Exchange, 4. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi), 5. proaktivní dohled MS Exchange prostřednictvím dohledových a monitoring nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 6. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 7. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem Objednatele, 8. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 9. správa a vytváření mailových schránek na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 10. realizace Objednatelem schválených požadavků na změnu konfigurace Exchange, 11. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 1 MD měsíčně, 12. realizace správy a údržby služeb Exchange (na denní bázi) spočívající zejména, nikoliv však výhradně v: <ol style="list-style-type: none"> a. kontrole zda nedochází k neúměrného vytváření fronty odesílaných emailů, b. kontrole zda přicházejí a odchází emaily, c. kontrole stavu vysoké dostupnosti prostředí, d. kontrole EDGE a TMG serverů, e. kontrole běžících služeb jednotlivých serverů, f. dostupnosti služeb OWA portálu v internetu, g. dostupnosti služeb Exchange uživatelům ve vnitřní síti MZe prostřednictvím klienta, 13. spolupráce při návrzích, změnách a provozu antivirové a antispamové ochrany prostředí MS Exchange dle KL INF/APP/MALWARE, 14. součinnost při kontrole prostředí ze strany výrobce (1x ročně/prostředí), 15. zprostředkování podpory (u výrobce/dodavatele) MS Exchange (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele), 16. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. postupy pro obnovu služby Exchange, 17. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: 			

<ul style="list-style-type: none"> a. aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby Exchange, b. aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací Exchange, c. správa konfigurací předmětných služeb Exchange, <p>18. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. zhodnocení celkového stavu provozovaného systému, b. velikost jednotlivých DB, c. zaplnění HDD, d. seznam 100 nejobjemnějších schránek. e. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření 	
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Služby podpory	
<p>Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.</p> <p>Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.</p> <p>Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.</p> <p>Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.</p>	
Standardní služby	
<p>Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Gold pro produkční prostředí.</p> <p>Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací prostředí.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1 server
Limit objemu služby	+ - 2 servery
Omezení	N/A
Další podmínky	<p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>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.</p> <p>Součástí je KL je i testovací Exchange, která je provozována v rámci testovacího vmware prostředí.</p> <p>Antivirová a antispamová ochrana prostředí MS Exchange je řešena dle KL INF /APP/MALWARE</p>

Způsob kontroly dostupnosti					
Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti níže uvedeného rozhraní.					
ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	ID KL rozhraní / Označení scénáře	Úroveň služby	VR
APP8-P1	Webové rozhraní OWA prod	Webové grafické rozhraní	WUR-001	Gold	0,3
APP8-P2	Monitoring SMTP	Dostupnost služby na portu TCP 25	INF-001 INF/INT/PORT-001	Gold	0,3
APP8-T1	Webové rozhraní OWA test	Webové grafické rozhraní	WUR-001	Test	0,1
APP8-T2	Monitoring SMTP	Dostupnost služby na portu TCP 25	INF-001 INF/INT/PORT-001	Test	0,1

20 ID: APP-009

OZNAČENÍ SLUŽBY	APP/INF/Shp	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Správa prostředí Sharepoint		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ A VÝVOJOVÉ		
Zkrácený popis služby	Provoz a správa farmy SharePoint		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti systému Sharepoint Objednatele, 2. zajištění provozu aplikací, aplikačních serverů a frontendů farmy, 3. zajištění provozu doplňků a rozšíření (např. Nintex workflow a další), 4. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) <ol style="list-style-type: none"> a. čištění nepotřebných souborů, b. kontrola a vyhodnocení Crawl logů, c. kontrola a vyhodnocení Health analyzer messages, d. kontrola Search Service, e. kontrola nárůstu dat, f. kontrola ULS logu zejména na velikost souboru, 5. proaktivní dohled aplikačních serverů prostřednictvím dohledových a monitoring nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 6. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 7. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem Objednatele, 8. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a 			

<p>snížení výkonu v infrastruktuře</p> <p>9. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,</p> <p>10. návrh a implementace schválených nápravných opatření vycházejících z nálezů v rámci bezpečnostních incidentů</p> <p>11. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 2 MD měsíčně, zejména, nikoliv však výhradně v oblasti:</p> <ol style="list-style-type: none"> deploymentu nových aplikací nebo jejich aktualizací, konfigurace serverů do farem (např. : loadbalancing, heart beat, vysoká dostupnost), konfigurace prostředí jednotlivých farem (např.: systémové proměnné, dostupné datové zdroje, servisní účty pro DB, LDAP, integrace na SSO, IAM, ADFS, atd.), konfigurace dostupnosti aplikací pro jednotlivé farmy, <p>12. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) aplikačních serverů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),</p> <p>13. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <ol style="list-style-type: none"> postupy pro obnovu ze záloh, <p>14. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</p> <ol style="list-style-type: none"> popisující instalaci a konfiguraci v prostředí Objednatele, <p>15. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:</p> <ol style="list-style-type: none"> počet dostupných nenainstalovaných kritických aktualizací, seznam serverů obsahující nenainstalované kritické aktualizace, seznam jednotlivých DB a jejich aktuální objem v GB. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření 	
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Služby podpory	
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.	
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.	
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.	
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.	
Standardní služby	
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Silver pro produkční prostředí.	
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací prostředí.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1 frontend server

Limit objemu služby	+/- 6 frontend serverů				
Omezení	Služba se nevztahuje na loadbalancing řešený pomocí VIP adresace na úrovni služby INF/NET/INF-HC.				
Další podmínky	<p>Služba musí být funkční i v rámci virtualizačního prostředí Objednavatele (INF/OS/VIRTUAL).</p> <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>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.</p> <p>Vývojové prostředí nemá stanoveny SLA.</p>				
Způsob kontroly dostupnosti					
Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti níže uvedeného rozhraní.					
ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	ID KL rozhraní / Označení scénáře	Úroveň služby	VR
SHP-WUR-P01	Webové rozhraní produkčního Sharepointu	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Gold	0,3
SHP-WUR-T01	Webové rozhraní testovacího Sharepointu	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Test	0,1

21 ID: APP-010

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/APP/IAM	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Služba centrální správy identit (IAM)		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ a VÝVOJOVÉ		
Zkrácený popis služby	Služba centrální správy identit zajišťuje zejména centrální vytváření a správu uživatelských účtů a zajištění centrální evidence uživatelů, kteří přistupují k systémům Objednatele.		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti systému pro centrální správu identit Objednatele, 2. kontrola integrací a synchronizace LDAP se systémy třetích stran (na denní bázi), 3. kontrola spouštění a doběhu kontrolních skriptů (na denní bázi), 4. kontrola integrity dat v LDAPu a CODELu (na denní bázi), 			

5. vyhodnocování výstupů z kontrolních skriptů s návrhem změn ke schválení Objednateli,
6. kontrola a spouštění skriptů provádějící automatizované přidělování rolí,
7. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti aplikace SUR,
8. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti služeb LDAPu, včetně validních dat,
9. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti služeb DB CODEL, včetně validního obsahu dat,
10. proaktivní dohled služeb LDAPu, CODELu a SURu prostřednictvím dohledových a monitoring nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
11. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli,
12. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem Objednatele,
13. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
14. podpora uživatelů (vývojářů, správců aplikací, atd.) při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami IAM, zejména nikoliv však výhradně:
 - a. konzultací při ladění komunikace aplikace s LDAP a CODEL,
 - b. při vytváření rolí v LDAP kontejneru příslušné aplikace,
15. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 4 MD měsíčně, zejména, nikoliv však výhradně v rozsahu:
 - a. vytváření a úprava skriptů provádějících kontrolu validity dat LDAP a CODEL,
 - b. vytváření a úprava skriptů provádějící synchronizaci dat mezi prostředními Objednatele,
 - c. rozšiřování parametrů stávající integrace LDAPu Objednatele se systémy třetích stran (AD, LDAP, jiná adresářová služba),
 - d. vytváření nových integrací na adresářové služby třetích stran,
 - e. úpravy integrace LDAPu a AD Objednatele,
 - f. realizace programových úprav a změn v rámci aplikace SUR,
16. provádění resetů hesel uživatelů i servisních účtů,
17. vytváření uživatelů v rámci LDAPu,
18. vytváření servisních uživatelů a nastavování práv pro čtení a zápis do příslušných objektů LDAPu nebo CODELu,
19. vytváření objektů v rámci LDAPu a CODELu Objednatele,
20. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) aplikačních serverů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),
21. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. postupy pro obnovu služeb,
22. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. aktuální přehled instalace a konfigurace jednotlivých systémů/aplikací služby IAM,
 - b. aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací IAM,
 - c. aktuální zdrojový kód skriptů a aplikace SUR.
23. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**Služby podpory**

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Standardní služby

Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Gold pro produkční prostředí.

Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací prostředí.

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	<p>Vývojové prostředí nemá stanoveny SLA parametry.</p> <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>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.</p>
Upřesnění platformem	<p>CODEL – databáze obsahující organizační strukturu jak MZe, tak i integrovaných subjektů.</p> <p>LDAP - slouží pro jednotnou autentizaci a autorizaci všech uživatelů.</p> <p>SUR – webová aplikace operátorů pro správu adresářových služeb vytvořená v php.</p> <p>LDAP servery využívají pro zajištění funkcionalit produktu software Oracle Internet Directory využívajícího centrální databáze Oracle.</p> <p>Záznamy v LDAP MZe jsou definovány pomocí objektů, jejich tříd (objectclass) a parametrů.</p> <p>Architektura aplikace SUR je koncipována jako vícevrstvá s oddělenou</p>

	<p>databázovou vrstvou, framework aplikace, bussiness logikou a prezentační vrstvou.</p> <p>Funkce SURu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vytváření uživatelů ve větvích jednotlivých organizací - editace atributů (s výjimkou organizací, které mají integrován vlastní LDAP na LDAP MZe), - správa rolí, - resetovat hesel uživatelů (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, pod organizací, oddělení respektive aplikací a rolí, - zakládání a editace struktury organizací, pod organizací a oddělení
--	--

Způsob kontroly dostupnosti

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti níže uvedeného rozhraní.

ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	ID KL rozhraní / Označení scénáře	Úroveň služby	VR
APP10-P1	Port prod systému LDAP	Dostupnost systému na portu TCP	INF-001 INF/INT/PORT-001	Gold	0,4
APP10-P2	Port prod systému LDAP	Dostupnost systému na portu TCP (SSL)	INF-001 INF/INT/PORT-001	Gold	0,4
APP10-P3	Webová stránka prod systému SUR	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Gold	0,2
APP10-P3	DB Bind prod instance CODEL	BIND	INF-001 INF/INT/DB-001	Gold	0,4
APP10-T1	Port test systému LDAP	Dostupnost systému na portu TCP	INF-001 INF/INT/PORT-001	Bronz	0,2
APP10-T2	Port test systému LDAP	Dostupnost systému na portu TCP (SSL)	INF-001 INF/INT/PORT-001	Bronz	0,2
APP10-T3	Webová stránka test systému SUR	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Test	0,2
APP10-P3	DB Bind test instance CODEL	BIND	INF-001 INF/INT/DB-001	Bronz	0,2

22 ID: APP-011

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/APP/PKI	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
------------------------	-------------	----------------	----------

Název služby	Provoz a správa Certifikační Autority
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ
Zkrácený popis služby	Provoz a správa interní certifikační autority.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti služeb Certifikační Autority (dále jen CA), 2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, 3. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi), 4. proaktivní dohled služeb CA prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 5. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 6. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem Objednatele, 7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 8. kontrola integrity dat, 9. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 1 MD měsíčně, 10. kontrola platnosti certifikátů (na týdenní bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu před ukončením jeho platnosti <ol style="list-style-type: none"> a. 2 roky pro certifikát CA, b. 30 dní pro vydané certifikáty, 11. zálohování klíčů a metadat v HSM po každé změně obsahu slotů v HSM (vygenerování/import klíče, obnova certifikátu CA apod.), 12. v rámci provozu a správy CA zajištění zejména, nikoliv však výhradně, níže uvedených činností: <ol style="list-style-type: none"> a. správa vydávajících enterprise certifikačních autorit MZe, b. správa šablon pro vydávání certifikátů, c. podepisování žádostí o certifikát, d. vydávání certifikátů na základě schválených žádostí Objednatele, e. pravidelné generování a publikování CRL (pokud není potřeba vygenerovat okamžitě), f. odvolávání certifikátů 13. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. postupy pro obnovu všech předmětných služeb ze záloh, b. postup pro obnovu klíčů na HSM, 14. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. Aktuální přehledy služby CA: <ol style="list-style-type: none"> i. aktuální schéma CA, ii. aktuální přehled aktivních šablon, jejich parametrů a oprávnění na ně, 	

15. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
- seznam odvolaných certifikátů za hodnotící období,
 - seznam deaktivovaných šablon za hodnotící období,
 - seznam končících certifikátů v dalších dvou hodnotících obdobích,
 - seznam certifikátů, jež byly vydány v rozporu s CP a/nebo CPS (např. po udělení výjimky pro minimální sílu klíče, obsah atributu KeyUsage apod.),
 - seznam slotů v HSM a jejich význam,
 - identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**Služby podpory**

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-002 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Standardní služby

Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Gold pro produkční prostředí.

Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací prostředí.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby	1 autorita
Limit objemu služby	+/- 2 autority
Omezení	Služba nezahrnuje správu HW a OS na serverech.
Další podmínky	V případě obměny SW nebo HSM, případně jiného HW úložiště certifikátu 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. Root CA je ve správě MZe.

Způsob kontroly dostupnosti

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti níže uvedeného rozhraní.

ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	ID KL rozhraní / Označení scénáře	Úroveň služby	VR
APP11-P1	Dostupnost managementu prod CA	Testování příslušného portu	INF-001 INF/INT/PORT-001	Gold	0,2
APP11-T1	Dostupnost managementu testovacího CA	Testování příslušného portu	INF-001 INF/INT/PORT-001	Test	0,1

23 ID: PM-001

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/PM	TYP KL:	Paušální KL
Název služby	Služba projektového řízení dodávky služeb a solution architektury		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	INF/*		
Zkrácený popis služby	Prostřednictvím této služby bude k dispozici Projektový manager a Solution Architekt. Každý bude k dispozici Objednateli v rozsahu 40h týdně.		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>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 MZe.</p> <p>Služba projektového řízení pokrývá především následující činnosti:</p> <ol style="list-style-type: none"> Projektový management dodávky <ul style="list-style-type: none"> Příprava a řízení služby dodávky služeb provozu ICT infrastruktury dle dispozic MZe, spočívající zejména ve: <ul style="list-style-type: none"> 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. Solution architektura

- Dodávka a řízení služeb provozu ICT infrastruktury dle dispozic MZe, spočívající zejména, nikoliv však výhradně v:
 - analýze a vyhodnocování změnových požadavků,
 - součinnosti při zadávání a vytváření změnových požadavků,
 - součinnosti při plánování a vytváření harmonogramů odstávek,
 - koordinaci změnových požadavků při nasazování,
 - součinnosti při řízení integračních činností,
 - součinnosti při implementaci zařízení a systémů do infra MZe,
 - kontrole a revizi technických dokumentací,
 - podpoře garantů v oblasti rozvoje infrastruktury MZe,
 - průběžné kontrole systémů MZe prostřednictvím monitorovacích a dohledových nástrojů,
 - součinnosti při analýze a vyhodnocování dat z monitoringu, dohledů a systémů MZe,
 - součinnosti v rámci řešení tiketů a událostí problem managementu,
 - součinnosti při vytváření a aktualizaci provozních směrnic a standardů MZe,
 - přípravě návrhů na změnu monitoringu infra a dohledu aplikací,
 - součinnosti při kontrolách prostředí,
 - součinnosti při přípravě plánů obnovy HW,
 - součinnosti při přípravě a aktualizaci backup plánu,
 - součinnosti při řešení kritického incidentu (výpadku) a DR na infrastruktuře,
 - součinnosti při přípravě a testu DR.

3. Administrace řízení dodávky

- Zajištění procesního řízení dodávky a procesní součinnosti v rámci procesů Incident Management, Problem Management, Change Management, ServiceLevel Management, Configuration Management a Knowledge Management v rámci celého rozsahu dodávky v návaznosti na procesy Objednavatele.
- Organizační zajištění projektových porad – dle potřeby, včetně svolání, kontroly úkolů, odpovědností, apod.
 - 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 – 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

<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> 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. <ul style="list-style-type: none"> ○ Správa a aktualizace Komunikační matice v minimálním rozsahu: Jméno a příjmení, organizace, telefonní kontakty, email, funkce v rámci organizace, role v rámci projektu atd. ○ Odpovědnost za aktuálnost 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 formou výkazu práce

24 ID: HR-001

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/HR	TYP KL:	AD HOC
Název služby	Poskytování rozvoje infrastruktury		
Zkrácený popis služby	Poskytování služeb realizace změnových požadavků na infrastrukturu		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>Služba rozvoje infrastruktury a realizace požadavků Objednatele ve vazbě na strategické cíle a změny procesů v rámci ICT MZe. Služba bude využívána na základě zadání Objednatele k provádění úprav infrastruktury a systémů v požadovaném rozsahu, kvalitě, ceně a času dle provozovaných KL. Služba umožňuje využívat kapacity Poskytovatele zejména na následující činnosti:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Detailní analýzu požadavků. b. Koordinační činnosti při realizaci změnových požadavků. c. Realizace změn na testovacím prostředí Objednatele včetně důkladného otestování. d. Součinnost při testování a akceptaci. e. Nasazení z testovacího na produkční prostředí MZe. f. Nasazení na produkční prostředí MZe. g. Aktualizaci dokumentace. h. Kvalitativní zvyšování úrovně služeb. i. Koordinaci s ostatními dodavateli při nasazování úprav. 			

Dodávka této služby bude prováděna v souladu se zavedenými procesy vycházející z metodiky ITIL. Činnosti v rámci KL HR-001 budou vykonávány během kalendářního dne, tímto se rozumí kdykoliv. Tyto činnosti jsou součástí na cenění tohoto KL.

Vyhodnocení služby

Služba bude vyhodnocována na základě předávacího protokolu.

Služby budou předávány na základě předávacího a akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Poskytovatelem stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou akceptačního protokolu.

Na základě vzájemného odsouhlasení Poskytovatele a Objednatele mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.

Příloha č. 2 Obecné parametry Služeb

1 Preambule

Poskytovatel poskytuje Služby podle KL (katalogových listů) v příloze č. 1 a KL v příloze č. 2 Smlouvy popisujících požadavky na péči o jednotlivé části řešení. Pokud KL v příloze č. 1 odkazují na KL v příloze č. 2 Smlouvy, uplatní se pro příslušné Služby a rozhraní podmínky KL v příloze č. 2, a to včetně smluvních pokut a slev z ceny.

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.

2 Platnost a účinnost dokumentu

Ustanovení této přílohy (dokumentu) jsou platná pro všechny Katalogové listy (KL) popisující předmět IT podpory a požadavky na něj.

3 Vazby na zákony, normy, směrnice a nařízení

Poskytovatel je v průběhu provádění Služeb povinný postupovat v souladu s interními dokumenty Objednatele dle odst. 5.13 Smlouvy.

4 Popis struktury péče o IT prostředí

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),
4. Provoz ERP.

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

Dohled a řízení procesů péče o IT prostředí zajišťuje Provozovatel Monitoringu, který pro všechny oblasti provozu infrastruktury a aplikací vykonává následující činnosti:

- 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, release
 - Vedení centrální konfigurační databáze
- Provozovatel HelpDesku plní funkci koordinátora prací v případě, kdy je potřebná součinnost dodavatelů různých druhů služeb.

5 Vzájemná provázanost služeb

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 Poskytovatele si tuto vzájemnou součinnost automaticky poskytne.
- Incidenty, problémy, změny, řízení kapacit a optimalizace se řeší vždy s uvažováním vazeb mezi systémy.

6 Úplnost poskytovaných služeb

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.

Poskytovatel garantuje dostupnost dostatečně kvalifikovaných členů realizačního týmu. Zajištění zaškolení členů realizačního týmu v případě změn technologií je součástí Paušálních služeb.

V rámci úplnosti poskytovaných služeb Poskytovatel poskytuje i níže uvedené služby, které nejsou uvedeny v jednotlivých katalogových listech:

- Provádí na žádost Vlastníka informací (Objednatelem schválenou) opravy evidovaných údajů.
- Zajistí při změnách v organizační struktuře LDAP synchronizaci změněných údajů do databáze systému a provede nezbytnou konfiguraci nastavení organizačních útvarů v aplikaci.
- Definování požadavků na IT infrastrukturu a zálohování dle interní dokumentace, navrhování změn konfigurace zálohování. Kontrola integrity dat zálohy dle Disasterrecovery plánu Objednatele.

7 Vazby na ostatní procesy podpory IT

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 podle 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 IT prostředí (ITSM, ITIL apod.),
- poskytnutí informace,
- poskytnutí dokumentace,
- umožnění přístupu k technologii,
- možnost instalace doplňkového nástroje (monitorovací agent, sonda apod.),
- operačních systémů,
- aplikačních serverů,
- databází,
- integrace,
- při diagnostice a řešení Bezpečnostních Incidentů,
- při testech funkčnosti systému po plánovaných zásazích Objednatele nad aplikacemi,
- při testech funkčnosti systému po plánovaných upradech a patchování OS a firmware,
- při upgradech a patchování OS a firmware,
- při provádění testů systému po provedení změn (např. po opravách chyb systému, během vývoje nebo před nasazením nových funkcionalit systému) před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování při integraci jiných systémů,
- při spouštění a zastavování zařízení/systémů, nebo jejich částí s provozovateli návazných aplikací a systémů,
- s dodavatelem zajišťujícím rozvoj,
- při pravidelné odstávce el. energie na Těšnově (2x do roka),
- při kontrole ze strany výrobce (Exchange, AD, Sharepoint, Oracle DB) minimálně jednou ročně,
- při pravidelných jednáních provozních a pracovních týmů Objednavatele,
- při licenčním auditu,
- s provozovatelem INF/APP/BACKUP zejména, nikoliv však výhradně, při realizaci:
 - pravidelných záloh,
 - návrhu optimalizace zálohovacího plánu,
 - návrhu rozsahu zálohování,
 - testování obnovy ze záloh (na kvartální bázi),
 - obnově ze záloh,
 - DR
 - kopie produkčních dat do testovacího, případně do vývojového prostředí,
- s Poskytovateli technologií při servisních činnostech,
- s Poskytovateli technologií (HW, SW) dodávaných formou služby,

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

- Kompromitaci informační bezpečnosti
- Porušení závazných právních předpisů a interních řídicích dokumentů Objednatele
- Narušení primární funkce dotčeného systému dle této Smlouvy
- Jinému ohrožení provozu systémů a služeb podle KL

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

8 Centrální nástroje řízení IT služeb

Objednatel provozuje nástroje pro podporu provozu a řízení IT prostředí. Poskytovatel bude mít 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)

9 Sdílení kapacity pracovníků

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:

- Optimalizace databází
- Optimalizace využití kapacity
- Datových vazeb systémů navzájem s ostatními informačními systémy
- Dalších případů, kdy to charakter úkolu umožňuje nebo vyžaduje

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

10 Periodické činnosti

Činnosti, které je nutno vykonávat opakovaně, s definovanou periodou, pro zajištění řádného provozu aplikace. 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 „**kvartální báze**“, musí být vykonána minimálně jednou za tři (3) měsíce, nejdříve však po 30 dnech od předchozí. Obdobně je-li činnost v KL definována jako „**měsíční báze**“, musí být vykonána minimálně jednou měsíčně, nejdříve však po 14 dnech od předchozí. Obdobně „**týdenní báze**“ znamená úkon minimálně jednou za týden, nejdříve však po 3 dnech od předchozí. Obdobně „**denní báze**“ znamená úkon minimálně jednou za den.

Report o výkonu těchto opakovaných činností je součástí Reportu dle odst. 5.16 Smlouvy.

Periodické činnosti zahrnují zejména nikoliv však výhradně tyto činnosti:

- a. kontrola logů (na denní bázi),
- b. ruční pravidelné či nárazové spuštění dávkových úloh,
- c. správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin. apod.) ke všem předmětným zařízením a systémům,
- d. proaktivní kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, servicepacků a dalších opravných balíčků výrobců (na měsíční bázi),
- e. předkládání návrhů na optimalizaci provozu a správy systémů a zařízení předmětného KL (na kvartální bázi),
- f. realizace testování obnovy vybraných zálohovaných systémů (na kvartální bázi),
- g. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi),
- h. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, servicepacků, nebo opravného balíku (na měsíční bázi).

Činnosti jsou dále definovány dokumentací IS a vnitřní dokumentací MZe. V případě rozporu mezi obsahem KL v příloze č. 1 a obsahem přílohy č. 2 má přednost vymezení činností v KL v příloze č. 1.

11 Dokumentace

Poskytovatel udržuje a aktualizuje dokumentaci systémů a služeb podle definice ve smlouvě pokud KL nestanoví jinak. V rámci Inicializace služeb Poskytovatel zajistí ve spolupráci s dosavadním poskytovatelem řádné převzetí dokumentace, kontrolu a případné doplnění dokumentace pro řádné plnění smluvního vztahu.

Dokumentace zahrnuje zejména, nikoliv však výhradně následující položky:

- hlavní komponenty technologického celku/IS na úrovni celků, na které lze aplikovat změnu ve smyslu doporučení ITIL
- vazby mezi komponentami technologického celku/IS na úrovni fyzické, logické, datové,
- administrátorskou dokumentaci
- zálohovací plány a postupy
- opatření a dokumentace k zajištění kontinuity provozu (vč. plánů obnovy Systému)
- postupy pro obnovení dat včetně konfigurací do původního provozního stavu
- konfigurace zařízení nebo systémů a případně jejich komponent dle příslušného KL
- konfigurace hlavních komponent technologického celku/IS na které závisí dodávka služeb (např. konfigurace procesů, konfigurace monitoringu, KPI, úrovně při kterých jsou spuštěny automatické akce apod.).
- seznamy použitých softwarových komponent a standardního SW včetně jejich verzí (zejména operační systémy, aplikace, frameworky, runtime prostředí),
- všechny programové kódy, vzniklé jako předmět dodávky, kromě Standardního SW
- všechny programové kódy, vzniklé nebo změněné v průběhu platnosti Smlouvy
- konfigurace a artefakty, nezbytné pro sestavení programových komponent z programových kódů
- údržba aktuálnosti konfigurační databáze Objednatele
- provozní deník
- katalog periodických činností daných jednotlivými KL

Elektronická dokumentace bude ukládána do sdíleného datového úložiště Objednatele. Zdrojové kódy budou předávány v elektronické podobě na datovém nosiči a nahrávány do depozitáře zdrojových kódů Objednatele.

Poskytovatel je povinen zajistit dokumentaci vyžadovanou ustanoveními KL v příloze č. 1 Smlouvy i ustanoveními přílohy č. 2 Smlouvy.

11.1 Písemná dokumentace

Po provedení změny na systémech publikuje Poskytovatel novou verzi dokumentace nejpozději 14 dní od ukončení prací, pokud KL nestanoví jinak.

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.

11.2 Datový popis infrastruktury - CMDB

Objednatel provozuje konfigurační databázi (CMDB) obsahující data o IT infrastruktuře v rámci systémů podpory provozu. V rámci Inicializace služeb zajistí Poskytovatel kontrolu CMDB ve spolupráci s Objednatelem a dosavadním poskytovatelem.

Poskytovatel poskytuje data o infrastruktuře:

- Seznam SW nezbytného pro rozvoj a provoz
- 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 tuto smlouvu.

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

Data budou poskytována minimálně jednou za 3 měsíce, pokud neproběhne změna.

12 Provozní deník

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést Provozní deník. Provozní deník bude veden k technologiím podle jednotlivých KL a bude aktualizován v souladu s katalogovým listem SPR-001 od provedení změny a nebo dle jednotlivých KL pokud je v nich uvedeno jinak.

12.1 Zaznamenávané skutečnosti

Poskytovatel 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.
- Zdůvodnění, na základě jakého požadavku byla činnost vykonána (např. ID záznamu v ServiceDesku/HelpDesk Objednatele)

12.2 Obsah záznamu

Každý záznam bude obsahovat minimálně následující informace:

- 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.
- Úspěšnost řešení 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.

Poskytovatel je povinen při vedení provozního deníku využít elektronické nástroje Objednatele, do kterého zajistí Objednatel neomezený dálkový přístup z vnitřní sítě.

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

13 Výkazy práce

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést záznamy o provedených pracích, včetně těch, které byly provedeny v souvislosti se Smlouvou 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.

13.1 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:
 - podporu uživatelům;
 - běžnou servisní činnost;
 - úpravy systému.

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.

14 Dostupnost testovacího prostředí

Celková dostupnost testovacího prostředí může být ovlivněna řadou plánovaných činností. Z těchto důvodů do dostupnosti nebudou započítávány incidenty způsobené Objednatelem schválenými 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 patchů, nebo oprav),
- další obdobné činnosti.

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,

15 Plány řešení závažných situací

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

Poskytovatel vypracuje nebo aktualizuje DRP (Disaster Recovery Plan) v rámci Migračního plánu.

- plán zahrnuje činnosti potřebné k obnově provozu Poskytovatele;
- plán zahrnuje činnosti potřebné k obnově provozu svěřených systémů;
- plány je vypracován v součinnosti s Objednatelem s cílem zajistit vzájemnou součinnost v případě závažné situace.

Poskytovatel testuje účinnost a úplnost tohoto plánu minimálně jednou za 6 měsíců.

16 Součinnost při provozu monitorovacích systémů v oblasti automatizace správy

Systémy monitoringu provozuje Provozovatel monitoringu. 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 Provozovatele Monitoringu s Poskytovateli služeb. Pro tuto součinnost platí následující pravidla:

- Provozovatel monitoringu 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) Provozovateli monitoringu.
- Obě strany si vzájemně poskytují součinnost při ladění automatizovaných operací.
- Provozovatel monitoringu nesmí obsah automatizovaných operací měnit bez souhlasu Poskytovatele zajišťujícího provoz dotčeného systému.
- Poskytovatel zajišťující provoz dotčeného systému má právo kontrolovat obsah všech automatizovaných operací přiřazených na jím spravované systémy. Provozovatel monitoringu umožní druhému Poskytovateli přístup k systému automatizace správy za tímto účelem.

- Každá změna v definici automatizovaných úkonů je řízena v rámci Change managementu.

17 Řízení změn

Při realizaci změn je Poskytovatel povinen postupovat podle procesu řízení změn v rámci systému HelpDesk 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 v souladu s KL.

18 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, resp. Ad hoc služeb, nestanoví-li Smlouva výslovně jinak.

19 Odstávky

Odstávky budou řešeny dle požadavků Objednatele a dle návrhu Poskytovatele, který předloží v rámci fáze Inicializace.

20 Knowledge Base

Poskytovatel v rámci provozu služeb dle KL obsažených v příloze č. 1 této smlouvy bude budovat a udržovat Knowledge Base obsahující zejména informace, nikoliv však výhradně:

- postupy při správě provozovaných systémů a zařízení,
- nestandardní stavy a jejich řešení,
- postup a způsob řešení opakujících se incidentů,
- postup a způsob řešení problémů,
- informace o známých chybách.

21 ID: WUR-001

OZNAČENÍ SLUŽBY		REG/WUR	TYP KL:	Parametry služby
Název služby	Provoz aplikačních služeb poskytovaných prostřednictvím webových uživatelských rozhraní			
Zkrácený popis služby	Předmětem služby je měření a vyhodnocení dostupnosti příslušného měřeného rozhraní.			
Cíl služby	Webové rozhraní je dostupné pro všechny koncové uživatele a poskytuje kompletní sadu požadovaných funkcionalit uvedených v provozní dokumentaci aplikační služby. Všechny požadavky na aplikační službu vznesené prostřednictvím rozhraní jsou odpovězeny v požadovaném čase nižším anebo rovném povolené Odezvě (O).			
Parametry SLA				
Dostupnost a odezva	Provozní doba rozhraní	Dostupnost (SDo) (%)	Odezva (O) / Maximální odezva (MO) (sekundy)	Podíl odezvy v limitu (SPO) (%)
Úroveň GOLD	7 x 24 (0 – 24 h)	99,0	5 / 10	90
Úroveň SILVER	5 x 16 (6 – 22 h)	98,0	5 / 20	80
Úroveň BRONZ	5 x 12 (6 – 18 h)	98,0	5 / 20	70
Úroveň TEST	5 x 10 (8 – 18 h)	98,0	20 / 40	50
Maximální měsíční počty incidentů (MI)		Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3
Úroveň GOLD		2	5	10
Úroveň SILVER		4	10	20
Úroveň BRONZ		8	20	40
Úroveň TEST		20	40	80
Matice priorit				
Priorita	Definice priority požadavku			
Priorita 1 Kritická	Dle HD Objednatele je rozhraní nedostupné anebo jsou nedostupné některé významné funkcionality s plošným a skupinovým dopadem. Monitoring systém ve dvou po sobě jdoucích vykonáních testovacích scénářů detekoval nedostupnost rozhraní anebo Odezvu vyšší než Maximální odezva (MO).			
Priorita 2 Vysoká	Dle HD Objednatele je činnost rozhraní podstatně omezena, velká část nevýznamných funkcionalit je nedostupná s plošným anebo skupinovým dopadem. Monitoring systém ve dvou po sobě jdoucích vykonáních testovacích scénářů detekoval Odezvu vyšší než smluvní Odezva (O).			
Priorita 3 Střední	Dle HD Objednatele je rozhraní z převážné většiny funkční. Nejsou dostupné pouze některé nevýznamné funkcionality s plošným anebo skupinovým dopadem.			
Priorita 4 Nízká	Dle HD Objednatele je rozhraní plně funkční. Vyskytují se pouze drobné nedostatky s plošným anebo skupinovým dopadem mající dopad na komfort obsluhy. Vyskytují se nedostatky mající pouze individuální dopad.			
Obsluha požadavků se řídí smluvními reakčními časy pro požadavky na příslušné úrovni služby uvedenými v Katalogovém listu SUP-001 Služby podpory.				

Měřicí body a výpočet ukazatelů	
Dostupnost (D)	Ze SD Objednatele budou na konci vyhodnocovaného období vybrány všechny incidenty Priority 1, odkazující rozhraní jako ovlivněnou CI, a spočítáno sjednocení výpadků způsobených incidenty v rámci Provozní doby rozhraní.
	Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat dostupnost rozhraní a Významných funkcionalit rozhraní. Testovací scénář navrhne Poskytovatel v rámci Inicializace služby. Testovací scénář bude navržen tak, aby prověřil dostupnost rozhraní a všech Významných funkcionalit. V případě selhání jakéhokoli kroku Testovacího scénáře anebo překročení Maximální doby odezvy (MO) jakéhokoli kroku scénáře bude vykonání Testovacího scénáře prohlášeno za neúspěšné. V případě dvou po sobě následujících neúspěšných vykonání Testovacích scénářů bude časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání Testovacího scénáře považován za čas nedostupnosti rozhraní a bude považován za dobu Výpadku rozhraní.
	Dostupnost (D) dosažená v rámci vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo: $D = \frac{TS - TV}{TS} \times 100$ <p><i>D</i> Dosažená dostupnost rozhraní v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo <i>TS</i> Souhrnný provozní čas rozhraní v minutách v rámci vyhodnocovaného období. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní. <i>TV</i> Souhrnný čas Výpadků rozhraní v rámci Provozní doby rozhraní v minutách. Čas je vypočten jako sjednocení intervalů výpadků způsobených incidenty informujícími o nedostupnosti rozhraní v SD Objednatele s Prioritou 1 a všech Výpadků rozhraní zachycených monitoring systémem.</p>
Odezva (O)	Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat Odezvu rozhraní a významných funkcionalit rozhraní. Testovací scénář navrhne Poskytovatel v rámci Inicializace služby. Testovací scénář bude navržen tak, aby prověřil Odezvu rozhraní a všech Významných funkcionalit. Odezva (O) bude spočítána jako maximální odezva dílčích kroků scénáře v rámci jednoho běhu podle vzorce: $O = \max(OK)$ <p><i>O</i> Odezva rozhraní v rámci běhu scénáře <i>OK</i> Odezva dílčího kroku scénáře</p> <p>V případě kdy dva po sobě jdoucí běhy Testovacího scénáře, respektive kterýkoli jejich dílčí krok, prokáží překročení Smluvní doby odezvy (O), je časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání testovacího scénáře v celé délce považován za čas porušení smluvního parametru (O). V případě překročení Maximální doby odezvy (MO) v rámci kteréhokoli dílčího kroku scénáře je vykonání scénáře považováno za neúspěšné, rozhraní považováno za nedostupné a je zároveň postupováno v souladu s měřením parametru Dostupnost (D).</p>
Podíl odezvy v limitu (PO)	Podíl času, ve kterém byla naměřena odezva v limitu, tzn. v rámci smluvního parametru Odezva (O), v % zaokrouhlený na 1 desetinné místo (PO), bude kalkulován dle vzorce: $PO = \frac{TS - TOZ}{TS} \times 100$

	<p><i>PO</i> Podíl odezvy v limitu v rámci vyhodnocovaného období v procentech</p> <p><i>TS</i> Souhrnný Provozní čas rozhraní v rámci vyhodnocovaného období v minutách. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní.</p> <p><i>TOZ</i> Souhrnný čas všech časových intervalů, ve kterých byla monitoring systémem Objednatele naměřena vyšší než smluvní odezva (<i>O</i>) v minutách.</p>
Způsob dokladování	
Konsolidovaný měsíční report o dostupnosti (<i>D</i>) z SD a dohledového systému Objednatele s minutovou granularitou, přehled incidentů z SD Objednatele s uvedením Úrovně služby, ovlivněného rozhraní, Priority, data zahájení výpadku, data konce výpadku a report měření dostupnosti z dohledových systémů Objednatele. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že časem ukončení výpadku se rozumí čas, kdy je incident vyřešen podle evidence vSD Objednatele.	
Způsob vyhodnocení	
<p>V případě porušení smluvního parametru Dostupnost (SDo) je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat za každé 0,1 % Dostupnosti (<i>D</i>), o které byla dosažená hodnota Dostupnosti (<i>D</i>) za vyhodnocované období nižší než smluvní hodnota parametru Dostupnosti (<i>SDo</i>), Smluvní pokutu ve výši stanovené dle následujícího vzorce:</p> $SPD = (SDo - D) \times VR \times ZC \times 3$ <p><i>SPD</i> Smluvní pokuta za nedodržení smluvního parametru dostupnosti (<i>SDo</i>) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru</p> <p><i>SDo</i> Smluvní dostupnost rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo</p> <p><i>D</i> Dosažená dostupnost rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo</p> <p><i>VR</i> Koeficient významu rozhraní</p> <p><i>ZC</i> Základní cena</p>	
<p>V případě porušení smluvního parametru Podíl odezvy v limitu (SPO) je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat za každé 0,1 % podílu odezvy (<i>PO</i>), o které byla dosažená hodnota za vyhodnocované období nižší než smluvní hodnota parametru Podíl odezvy v limitu (<i>SPO</i>), slevu z ceny ve výši stanovené dle následujícího vzorce:</p> $SLPO = (SPO - PO) \times VR \times ZC \times 1$ <p><i>SLPO</i> Sleva z ceny za nedodržení smluvního parametru podílu odezvy (<i>SPO</i>) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru</p> <p><i>SPO</i> Smluvní podíl odezvy v limitu rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo</p> <p><i>PO</i> Dosažený podíl odezvy v limitu rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo</p> <p><i>VR</i> Koeficient významu rozhraní</p> <p><i>ZC</i> Základní cena</p>	
<p>V případě porušení smluvního parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 1 je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat Smluvní pokutu za každý incident nad rámec smluvního maximálního počtu dle vzorce:</p> $SPMI = 0,5 \times ZC \times VR$ <p><i>SPMI</i> Smluvní pokuta za jeden výskyt incidentu priority 1 nad rámec maximálního počtu incidentů (<i>MI</i>)</p> <p><i>VR</i> Koeficient významu rozhraní</p> <p><i>ZC</i> Základní cena</p> <p>Celková smluvní pokuta za porušení Maximálního měsíčního počtu incidentů (<i>MI</i>) priority 1 se stanoví jako suma všech Smluvních pokut za jednotlivé incidenty priority 1 nad rámec (<i>MI</i>) dle vzorce:</p> $CSPMI = \sum SPMIx$ <p><i>CSPMI</i> Celková smluvní pokuta za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů priority 1 (<i>MI</i>)</p>	

<i>SPMIx</i>	Dílčí Smluvní pokuta kalkulované pro jednotlivé incidenty priority 1 nad rámec (MI)
V případě porušení smluvního parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 2 a priority 3 je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat slevu z ceny za každý takový incident nad rámec smluvního maximálního počtu dle vzorce:	
$SLMI = \frac{0,5 \times ZC}{PRIO} \times VR$	
<i>SLMI</i>	Sleva za jeden incident priority 2 a 3 nad rámec smluvního parametru (MI)
<i>VR</i>	Koeficient významu rozhraní
<i>PRIO</i>	Priorita incidentu
<i>ZC</i>	Základní cena
Celková sleva z ceny se stanoví jako suma všech slev za jednotlivé incidenty nad rámec (MI) dle vzorce:	
$CSLMI = \sum SLMIx$	
<i>CSLMI</i>	Celková sleva za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů (MI)
<i>SLMIx</i>	Dílčí slevy kalkulované pro jednotlivé incidenty nad rámec (MI)
Celková výše Smluvní pokuty za vyhodnocované období a tento katalogový list bude vypočtena jako součet Smluvních pokut za nesplnění parametru Dostupnosti (SDo) a nesplnění parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 1 dle vzorce:	
$SP = SPD + CSPMI$	
<i>SP</i>	Celková smluvní pokuta za vyhodnocované období
<i>SPD</i>	Souhrnná Smluvní pokuta za porušení smluvního parametru Dostupnosti (SDo)
<i>CSPMI</i>	Celková smluvní pokuta za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů priority 1 (MI)
Celková sleva z ceny za vyhodnocované období a tento katalogový list bude vypočtena jako součet slev z ceny za nesplnění parametru Podílu odezvy (SPO) a nesplnění parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 2 a 3:	
$SL = SLPO + CSLMI$	
<i>SLPO</i>	Sleva z ceny za nedodržení smluvního parametru Podílu odezvy v limitu (SPO) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru
<i>CSLMI</i>	Celková sleva za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů (MI)
<i>SL</i>	Celková sleva z ceny

22 ID: INF-001

OZNAČENÍ SLUŽBY		INF/INT	TYP KL:	Parametry služby
Název služby	Univerzální infrastrukturní rozhraní			
Zkrácený popis služby	Předmětem služby je měření a vyhodnocení dostupnosti příslušného měřeného rozhraní.			
Cíl služby	Univerzální infrastrukturní rozhraní slouží k stanovení SLA pro jednotlivé specifické měřící scénáře, tak jak jsou stanoveny v čl. 28 této přílohy č. 2 Smlouvy. Cílem služby je stanovení metrik a měřících bodů pro jednotlivé katalogové listy v souladu s čl. 28 této přílohy č. 2 Smlouvy.			
Parametry SLA				
Dostupnost a odezva	Provozní doba rozhraní	Dostupnost (SDo) (%)		
Úroveň GOLD	7 x 24 (0 – 24 h)	99,0		
Úroveň SILVER	5 x 16 (6 – 22 h)	98,0		
Úroveň BRONZ	5 x 12 (6 – 18 h)	95,0		
Úroveň TEST	5 x 10 (8 – 18 h)	95,0		
Maximální měsíční počty incidentů (MI)	Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3	
Úroveň GOLD	2	5	10	
Úroveň SILVER	4	10	20	
Úroveň BRONZ	8	20	40	
Úroveň TEST	20	40	80	
Matice priorit				
Priorita	Definice priority požadavku			
Priorita 1 Kritická	Dle HD Objednatele je rozhraní nedostupné nebo jsou nedostupné některé významné funkcionality s plošným a skupinovým dopadem. Monitoring systém ve dvou po sobě jdoucích vykonáních testovacích scénářů detekoval nedostupnost rozhraní nebo odezvu vyšší než maximální odezvu stanovenou v příslušném scénáři.			
Priorita 2 Vysoká	Dle HD Objednatele je činnost rozhraní podstatně omezena, velká část nevýznamných funkcionalit je nedostupná s plošným nebo skupinovým dopadem. Monitoring systém ve dvou po sobě jdoucích vykonáních testovacích scénářů detekoval nedostupnost rozhraní nebo odezvu vyšší než maximální odezvu stanovenou v příslušném scénáři.			
Priorita 3 Střední	Dle HD Objednatele je rozhraní z převážné většiny funkční. Nejsou dostupné pouze některé nevýznamné funkcionality s plošným nebo skupinovým dopadem.			
Priorita 4 Nízká	Dle HD Objednatele je rozhraní plně funkční. Vyskytují se pouze drobné nedostatky s plošným nebo skupinovým dopadem mající dopad na komfort obsluhy. Vyskytují se nedostatky mající pouze individuální dopad.			
Obsluha požadavků se řídí smluvními reakčními časy pro požadavky na příslušné úrovni služby uvedenými				

v Katalogovém listu SUP-001 Služby podpory.	
Měřicí body a výpočet ukazatelů	
Dostupnost (D)	Ze SD Objednatele budou na konci vyhodnocovaného období vybrány všechny incidenty Priority 1, odkazující rozhraní jako ovlivněnou CI, a spočítáno sjednocení výpadků způsobených incidenty v rámci Provozní doby rozhraní.
	Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat dostupnost rozhraní a Významných funkcionalit rozhraní. Testovací scénář navrhne Poskytovatel v rámci Inicializace služby. Testovací scénář bude navržen tak, aby prověřil dostupnost rozhraní a všech Významných funkcionalit. V případě selhání jakéhokoli kroku Testovacího scénáře anebo překročení Maximální doby odezvy (MO) jakéhokoli kroku scénáře bude vykonání Testovacího scénáře prohlášeno za neúspěšné. V případě dvou po sobě následujících neúspěšných vykonání Testovacích scénářů bude časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání Testovacího scénáře považován za čas nedostupnosti rozhraní a bude považován za dobu Výpadku rozhraní.
	Dostupnost (D) dosažená v rámci vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo: $D = \frac{TS - TV}{TS} \times 100$ <p><i>D</i> Dosažená dostupnost rozhraní v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo <i>TS</i> Souhrnný provozní čas rozhraní v minutách v rámci vyhodnocovaného období. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní. <i>TV</i> Souhrnný čas Výpadků rozhraní v rámci Provozní doby rozhraní v minutách. Čas je vypočten jako sjednocení intervalů výpadků způsobených incidenty informujícími o nedostupnosti rozhraní v SD Objednatele s Prioritou 1 a všech Výpadků rozhraní zachycených monitoring systémem.</p>
Odezva (O)	Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat Odezvu rozhraní a významných funkcionalit rozhraní. Testovací scénář navrhne Poskytovatel v rámci Inicializace služby. Testovací scénář bude navržen tak, aby prověřil Odezvu rozhraní a všech Významných funkcionalit. Odezva (O) bude spočítána jako maximální odezva dílčích kroků scénáře v rámci jednoho běhu podle vzorce: $O = \max(OK)$ <p><i>O</i> Odezva rozhraní v rámci běhu scénáře <i>OK</i> Odezva dílčího kroku scénáře</p> <p>V případě kdy dva po sobě jdoucí běhy Testovacího scénáře, respektive kterýkoli jejich dílčí krok, prokáží překročení Smluvní doby odezvy (O), je časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání testovacího scénáře v celé délce považován za čas porušení smluvního parametru (O). V případě překročení Maximální doby odezvy (MO) v rámci kteréhokoli dílčího kroku scénáře je vykonání scénáře považováno za neúspěšné, rozhraní považováno za nedostupné a je zároveň postupováno v souladu s měřením parametru Dostupnost (D).</p>
Podíl odezvy v limitu (PO)	Podíl času, ve kterém byla naměřena odezva v limitu, tzn. v rámci smluvního parametru Odezva (O), v % zaokrouhlený na 1 desetinné místo (PO), bude kalkulován dle vzorce:

	$PO = \frac{TS - TOZ}{TS} \times 100$ <p> <i>PO</i> Podíl odezvy v limitu v rámci vyhodnocovaného období v procentech <i>TS</i> Souhrnný Provozní čas rozhraní v rámci vyhodnocovaného období v minutách. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní. <i>TOZ</i> Souhrnný čas všech časových intervalů, ve kterých byla monitoring systémem Objednatele naměřena vyšší než smluvní odezva (O) v minutách. </p>
Způsob dokladování	
Konsolidovaný měsíční report o dostupnosti (D) z SD a dohledového systému Objednatele s minutovou granularitou, přehled incidentů z SD Objednatele s uvedením Úrovně služby, ovlivněného rozhraní, Priority, data zahájení výpadku, data konce výpadku a report měření dostupnosti z dohledových systémů Objednatele. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že časem ukončení výpadku se rozumí čas, kdy je incident vyřešen podle evidence vSD Objednatele.	
Způsob vyhodnocení	
<p>V případě porušení smluvního parametru Dostupnost (SDo) je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat za každé 0,1 % Dostupnosti (D), o které byla dosažená hodnota Dostupnosti (D) za vyhodnocované období nižší než smluvní hodnota parametru Dostupnosti (SDo), Smluvní pokutu ve výši stanovené dle následujícího vzorce:</p> $SPD = (SDo - D) \times VR \times ZC \times 3$ <p> <i>SPD</i> Smluvní pokuta za nedodržení smluvního parametru dostupnosti (SDo) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru <i>SDo</i> Smluvní dostupnost rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo <i>D</i> Dosažená dostupnost rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo <i>VR</i> Koeficient významu rozhraní <i>ZC</i> Základní cena </p>	
<p>V případě porušení smluvního parametru Podíl odezvy v limitu (SPO) je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat za každé 0,1 % podílu odezvy (PO), o které byla dosažená hodnota za vyhodnocované období nižší než smluvní hodnota parametru Podíl odezvy v limitu (SPO), slevu z ceny ve výši stanovené dle následujícího vzorce:</p> $SLPO = (SPO - PO) \times VR \times ZC \times 1$ <p> <i>SLPO</i> Sleva z ceny za nedodržení smluvního parametru podílu odezvy (SPO) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru <i>SPO</i> Smluvní podíl odezvy v limitu rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo <i>PO</i> Dosažený podíl odezvy v limitu rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo <i>VR</i> Koeficient významu rozhraní <i>ZC</i> Základní cena </p>	
<p>V případě porušení smluvního parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 1 je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat Smluvní pokutu za každý incident nad rámec smluvního maximálního počtu dle vzorce:</p> $SPMI = 0,5 \times ZC \times VR$ <p> <i>SPMI</i> Smluvní pokuta za jeden výskyt incidentu priority 1 nad rámec maximálního počtu incidentů (MI) <i>VR</i> Koeficient významu rozhraní <i>ZC</i> Základní cena </p> <p>Celková smluvní pokuta za porušení Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 1 se stanoví jako suma všech Smluvních pokut za jednotlivé incidenty priority 1 nad rámec (MI) dle vzorce:</p> $CSPMI = \sum SPMIx$	

CSPMI Celková smluvní pokuta za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů priority 1 (MI)

SPMIx Dílčí Smluvní pokuta kalkulované pro jednotlivé incidenty priority 1 nad rámec (MI)

V případě **porušení smluvního parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 2 a priority 3** je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat slevu z ceny za každý takový incident nad rámec smluvního maximálního počtu dle vzorce:

$$SLMI = \frac{0,5 \times ZC}{PRIO} \times VR$$

SLMI Sleva za jeden incident priority 2 a 3 nad rámec smluvního parametru (MI)

VR Koeficient významu rozhraní

PRIO Priorita incidentu

ZC Základní cena

Celková sleva z ceny se stanoví jako suma všech slev za jednotlivé incidenty nad rámec (MI) dle vzorce:

$$CSLMI = \sum SLMIx$$

CSLMI Celková sleva za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů (MI)

SLMIx Dílčí slevy kalkulované pro jednotlivé incidenty nad rámec (MI)

Celková výše Smluvní pokuty za vyhodnocované období a tento katalogový list bude vypočtena jako součet Smluvních pokut za nesplnění parametru Dostupnosti (SDo) a nesplnění parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 1 dle vzorce:

$$SP = SPD + CSPMI$$

SP Celková smluvní pokuta za vyhodnocované období

SPD Souhrnná Smluvní pokuta za porušení smluvního parametru Dostupnosti (SDo)

CSPMI Celková smluvní pokuta za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů priority 1 (MI)

Celková sleva z ceny za vyhodnocované období a tento katalogový list bude vypočtena jako součet slev z ceny za nesplnění parametru Podílu odezvy (SPO) a nesplnění parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 2 a 3:

$$SL = SLPO + CSLMI$$

SLPO Sleva z ceny za nedodržení smluvního parametru Podílu odezvy v limitu (SPO) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru

CSLMI Celková sleva za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů (MI)

SL Celková sleva z ceny

23 ID: DTR-001

OZNAČENÍ SLUŽBY	REG/DTR	TYP KL:	Parametry služby
Název služby	Provoz aplikačních služeb poskytovaných prostřednictvím desktop uživatelských rozhraní		
Zkrácený popis služby	Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu desktop rozhraní a klientů poskytujících přístup k aplikačním službám		
Cíl služby	Desktop rozhraní je plně funkční a poskytuje sadu požadovaných funkcionalit uvedených v provozní dokumentaci aplikační služby. Všechny požadavky na aplikační službu vznesené prostřednictvím rozhraní jsou odpovězeny v požadovaném čase nižším anebo rovném povolené Odezvě (O).		

Případné problémy desktop klientů jsou řešeny dle parametrů SLA pro obsluhu požadavků a incidentů.				
Parametry SLA				
Dostupnost a odezva	Provozní doba rozhraní	Dostupnost (SDo) (%)	Odezva (O) / Maximální odezva (MO) (sekundy)	Podíl odezvy v limitu (SPO) (%)
Úroveň GOLD	7 x 24 (0 – 24 h)	99,0	5 / 10	90
Úroveň SILVER	5 x 16 (6 – 22 h)	98,0	5 / 20	80
Úroveň BRONZ	5 x 12 (6 – 18 h)	95,0	5 / 20	70
Úroveň TEST	5 x 10 (8 – 18 h)	95,0	20 / 40	50
Maximální měsíční počty incidentů (MI)		Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3
Úroveň GOLD		2	5	10
Úroveň SILVER		4	10	20
Úroveň BRONZ		8	20	40
Úroveň TEST		20	40	80
Matice priorit				
Priorita	Definice priority požadavku			
Priorita 1 Kritická	Dle HD Objednatele je rozhraní nedostupné anebo jsou nedostupné některé významné funkcionality s plošným a skupinovým dopadem. Monitoring systém ve dvou po sobě jdoucích vykonáních testovacích scénářů detekoval nedostupnost rozhraní anebo Odezvu vyšší než Maximální odezva (MO).			
Priorita 2 Vysoká	Dle HD Objednatele je činnost rozhraní podstatně omezena, velká část nevýznamných funkcionalit je nedostupná s plošným anebo skupinovým dopadem. Monitoring systém ve dvou po sobě jdoucích vykonáních testovacích scénářů detekoval Odezvu vyšší než smluvní Odezva (O).			
Priorita 3 Střední	Dle HD Objednatele je rozhraní z převážné většiny funkční. Nejsou dostupné pouze některé nevýznamné funkcionality s plošným anebo skupinovým dopadem.			
Priorita 4 Nízká	Dle HD Objednatele je rozhraní plně funkční. Vyskytují se pouze drobné nedostatky s plošným anebo skupinovým dopadem mající dopad na komfort obsluhy. Vyskytují se nedostatky mající pouze individuální dopad.			
Obsluha požadavků se řídí smluvními reakčními časy pro požadavky na příslušné úrovni služby uvedenými v Katalogovém listu SUP-001 Služby podpory.				
Měřící body a výpočet ukazatelů				
Dostupnost (D)	Ze SD Objednatele budou na konci vyhodnocovaného období vybrány všechny incidenty Priority 1, odkazující desktop rozhraní jako ovlivněnou CI, a spočítáno sjednocení výpadků způsobených incidenty v rámci Provozní doby rozhraní.			
	Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat dostupnost rozhraní a Významných funkcionalit rozhraní. Testovací			

	<p>scénář navrhne Poskytovatel v rámci Inicializace služby. Testovací scénář bude navržen tak, aby prověřil dostupnost rozhraní a všech Významných funkcionalit. V případě selhání jakéhokoli kroku Testovacího scénáře anebo překročení Maximální doby odezvy (MO) jakéhokoli kroku scénáře bude vykonání Testovacího scénáře prohlášeno za neúspěšné. V případě dvou po sobě následujících neúspěšných vykonání Testovacích scénářů bude časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání Testovacího scénáře považován za čas nedostupnosti rozhraní a bude považován za dobu Výpadku rozhraní.</p> <p>Dostupnost (D) dosažená v rámci vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo:</p> $D = \frac{TS - TV}{TS} \times 100$ <p><i>D</i> Dosažená dostupnost rozhraní v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo <i>TS</i> Souhrnný provozní čas rozhraní v minutách v rámci vyhodnocovaného období. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní. <i>TV</i> Souhrnný čas Výpadků rozhraní v rámci Provozní doby rozhraní v minutách. Čas je vypočten jako sjednocení intervalů výpadků způsobených incidenty informujícími o nedostupnosti rozhraní v SD Objednatele s Prioritou 1 a všech Výpadků rozhraní zachycených monitoring systémem.</p>
<p>Odezva (O)</p>	<p>Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat Odezvu rozhraní a významných funkcionalit rozhraní. Testovací scénář navrhne Poskytovatel v rámci Inicializace služby. Testovací scénář bude navržen tak, aby prověřil Odezvu rozhraní a všech Významných funkcionalit. Odezva (O) bude spočítána jako maximální odezva dílčích kroků scénáře v rámci jednoho běhu podle vzorce:</p> $O = \max(OK)$ <p><i>O</i> Odezva rozhraní v rámci běhu scénáře <i>OK</i> Odezva dílčího kroku scénáře</p> <p>V případě kdy dva po sobě jdoucí běhy Testovacího scénáře, respektive kterýkoli jejich dílčí krok, prokáží překročení Smluvní doby odezvy (O), je časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání testovacího scénáře v celé délce považován za čas porušení smluvního parametru (O). V případě překročení Maximální doby odezvy (MO) v rámci kteréhokoli dílčího kroku scénáře je vykonání scénáře považováno za neúspěšné, rozhraní považováno za nedostupné a je zároveň postupováno v souladu s měřením parametru Dostupnost (D).</p>
<p>Podíl odezvy v limitu (PO)</p>	<p>Podíl času, ve kterém byla naměřena odezva v limitu, tzn. v rámci smluvního parametru Odezva (O), v % zaokrouhlený na 1 desetinné místo (PO), bude kalkulován dle vzorce:</p> $PO = \frac{TS - TOZ}{TS} \times 100$

	<p><i>PO</i> Podíl odezvy v limitu v rámci vyhodnocovaného období v procentech</p> <p><i>TS</i> Souhrnný Provozní čas rozhraní v rámci vyhodnocovaného období v minutách. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní.</p> <p><i>TOZ</i> Souhrnný čas všech časových intervalů, ve kterých byla monitoring systémem Objednatele naměřena vyšší než smluvní odezva (O) v minutách.</p>
Způsob dokladování	
<p>Konsolidovaný měsíční report o dostupnosti (D) z SD a dohledového systému Objednatele s minutovou granularitou, přehled incidentů z SD Objednatele s uvedením Úrovně služby, ovlivněného rozhraní, Priority, data zahájení výpadku, data konce výpadku a report měření dostupnosti z dohledových systémů Objednatele. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že časem ukončení výpadku se rozumí čas, kdy je incident vyřešen podle evidence v SD Objednatele.</p>	
Způsob vyhodnocení	
<p>V případě porušení smluvního parametru Dostupnost (SDo) je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat za každé 0,1 % Dostupnosti (D), o které byla dosažená hodnota Dostupnosti (D) za vyhodnocované období nižší než smluvní hodnota parametru Dostupnosti (SDo), Smluvní pokutu ve výši stanovené dle následujícího vzorce:</p> $SPD = (SDo - D) \times VR \times ZC \times 3$ <p><i>SPD</i> Smluvní pokuta za nedodržení smluvního parametru dostupnosti (SDo) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru</p> <p><i>SDo</i> Smluvní dostupnost rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo</p> <p><i>D</i> Dosažená dostupnost rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo</p> <p><i>VR</i> Koeficient významu rozhraní</p> <p><i>ZC</i> Základní cena</p>	
<p>V případě porušení smluvního parametru Podíl odezvy v limitu (SPO) je Objednatel oprávněn požadovat za každé 0,1 % podílu odezvy (PO), o které byla dosažená hodnota za vyhodnocované období nižší než smluvní hodnota parametru Podíl odezvy v limitu(SPO), slevu z ceny ve výši stanovené dle následujícího vzorce:</p> $SLPO = (SPO - PO) \times VR \times ZC \times 1$ <p><i>SLPO</i> Sleva z ceny za nedodržení smluvního parametru podílu odezvy (SPO) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru</p> <p><i>SPO</i> Smluvní podíl odezvy v limitu rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo</p> <p><i>PO</i> Dosažený podíl odezvy v limitu rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo</p> <p><i>VR</i> Koeficient významu rozhraní</p> <p><i>ZC</i> Základní cena</p>	
<p>V případě porušení smluvního parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 1 je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat Smluvní pokutu za každý incident nad rámec smluvního maximálního počtu dle vzorce:</p> $SPMI = 0,5 \times ZC \times VR$ <p><i>SPMI</i> Smluvní pokuta za jeden výskyt incidentu priority 1 nad rámec maximálního počtu incidentů (MI)</p> <p><i>VR</i> Koeficient významu rozhraní</p> <p><i>ZC</i> Základní cena</p>	

Celková smluvní pokuta za porušení Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 1 se stanoví jako suma všech Smluvních pokut za jednotlivé incidenty priority 1 nad rámec (MI) dle vzorce:

$$CSPMI = \sum SPMIx$$

CSPMI Celková smluvní pokuta za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů priority 1 (MI)

SPMIx Dílčí Smluvní pokuty kalkulované pro jednotlivé incidenty priority 1 nad rámec (MI)

V případě **porušení smluvního parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 2 a priority 3** je Objednatel oprávněn požadovat slevu z ceny za každý takový incident nad rámec smluvního maximálního počtu dle vzorce:

$$SLMI = (0,5 * ZC) / PRIO \times VR$$

SLMI Sleva za jeden incident nad rámec smluvního parametru MI

VR Koeficient významu rozhraní

PRIO Priorita incidentu

ZC Základní cena

Celková sleva z ceny se stanoví jako suma všech slev za jednotlivé incidenty nad rámec (MI) dle vzorce:

$$CSLMI = \sum SLMIx$$

CSLMI Celková sleva za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů (MI)

SLMIx Dílčí slevy kalkulované pro jednotlivé incidenty nad rámec (MI)

Celková výše Smluvní pokuty za vyhodnocované období a tento katalogový list bude vypočtena jako součet sankcí za nesplnění parametru Dostupnosti (SDo) a nesplnění parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 1 dle vzorce:

$$SP = SPD + CSPMI$$

SP Celková smluvní pokuta za vyhodnocované období

SPD Souhrnná Smluvní pokuta za porušení smluvního parametru Dostupnosti (SDo)

CSPMI Celková smluvní pokuta za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů priority 1 (MI)

Celková sleva z ceny za vyhodnocované období a tento katalogový list bude vypočtena jako součet slev z ceny za nesplnění parametru Podílu odezvy v limitu (SPO) a nesplnění parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 2 a 3:

$$SL = SLPO + CSLMI$$

SL Celková sleva z ceny

SLPO Sleva z ceny za nedodržení smluvního parametru Podílu odezvy (SPO) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru

CSLMI Celková sleva za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů (MI)

24 ID: SUP-001

OZNAČENÍ SLUŽBY

INF/SUP

TYP KL:

Parametry služby

Název služby	Služby 2. a 3. úrovně podpory		
Zkrácený popis služby	Poskytování služeb 2. úrovně podpory a zprostředkování služeb 3. úrovně podpory		
Detaily služby			
Předmětem služby je obsluha požadavků v rámci 2. a 3. úrovně podpory dle interní dokumentace.			
2. úroveň podpory			
Pracovníci této úrovně mají hlubší znalosti a větší specializaci ve svěřené oblasti. Jsou schopni řešit složitější problémy a hledat řešení.			
Provádí diagnózu a vyšetření požadavku a posuzuje požadavek z hlediska dopadu na ostatní systémy. Zároveň spolupracují s provozovateli KL v rámci této smlouvy, s provozovateli portálů a aplikací, s provozovateli dohledů a s provozovateli ERP při řešení incidentů napříč těmito systémy. Rozhoduje o předání incidentu / servisního požadavku k řešení dalším řešitelským skupinám.			
Provádí vyšetření a diagnózu incidentu na své úrovni, pokud není požadavek možné vyřešit na 2. úrovni, je předáván na 3. úroveň podpory dle kategorie incidentu.			
3. úroveň podpory			
Řešitelské skupiny jsou 3. úrovní podpory - jedná se o technické specialisty poskytovatele a jeho dodavatelů. Specialista provádí vyšetření, diagnózu a odstraňování incidentů. Zároveň spolupracuje s provozovateli portálů a aplikací při řešení incidentů napříč těmito systémy. Mimo pomoci nižším úrovní podpory tvoří strategie, mají vliv na další rozvoj ve svěřených oblastech nebo jej přímo řídí.			
Objednatel je oprávněn v případě Incidentu s prioritou 1 požadovat řešení na 3. úrovni podpory na vyžádání.			
Parametry SLA			
Parametry SLA pro jednotlivé priority požadavků jsou uvedeny níže. V případě vzniku požadavku na základě selhání rozhraní uvedeného v seznamu rozhraní v Paušálním KL služby je prioritou stanovena dle tabulky priorit uvedené v KL příslušného typu rozhraní. Pro vyloučení všech pochybností o klasifikaci priority rozhoduje HelpDesk Objednatele. V případě vzniku požadavku na základě selhání služby mimo rozhraní uvedených v Paušálním KL služby je stanovena prioritou dle následující tabulky:			
Naléhavost	Dopad		
	Plošný	Skupinový	Individuální
Některé nebo všechny části systému selhaly a jsou zcela nedostupné, jsou nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost systému.	Priorita 1	Priorita 1	Priorita 4
Systém je funkční pouze částečně, systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících činnosti systému. Některá z poskytovaných služeb systému vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční.	Priorita 1	Priorita 2	Priorita 4
Systém je funkční, závada nemá vliv na činnost systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfort obsluhy nebo zvyšující se pracovní činnosti nad rámec pracovní obvyklé v běžném provozu. Priorita zároveň zahrnuje situace, kdy některé	Priorita 3	Priorita 3	Priorita 4

funkce selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod systému nebo je mírně zvýšena odezva systému.			
Požadavky vznesené uživateli. Požadavkem je žádost o součinnost anebo podání informace (dotaz, vysvětlení).	Priorita 4	Priorita 4	Priorita 4
Správa a přidělování přístupů uživatelům Správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování schválených rolí Realizace drobných konfiguračních změn a úprav.	Priorita 2	Priorita 2	Priorita 2

Parametry SLA

Úroveň služby	Provozní doba podpory	Reakční doba (h)	Priorita požadavku			
			1	2	3	4
Gold	7 x 24 (0 – 24 h)	Odpověď	0,5	0,5	0,5	0,5
		Vyřešení	4	8	120	240*
Silver	5 x 16 (6 – 22 h)	Odpověď	0,5	0,5	0,5	0,5
		Vyřešení	8	24	160	240*
Bronz	5 x 12 (6 – 18 h)	Odpověď	1	1	1	1
		Vyřešení	24	36	180	240*
Test	5 x 10 (8 – 18 h)	Odpověď	2	2	2	2
		Vyřešení	72	120	240	240*

* V případě požadavku priority 4 je čas vyřešení určen dohodou Objednatele a Poskytovatele formou zápisu do SD Objednatelem. Pokud nedojde k dohodě, tak je čas vyřešení určen na 240 hodin.

Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb

Objednatel bude provádět vyhodnocení kvality poskytovaných služeb podpory dle tohoto katalogového listu. Měřícím bodem je SD Objednatele a měřícím obdobím kalendářní měsíc.

V případě nedodržení parametrů SLA obsluhy (pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že nedodržením parametrů SLA obsluhy je myšleno nedodržení reakční doby pro vyřešení nebo odpověď) požadavku priority 1 je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu za každý jednotlivý případ takového nedodržení vypočtenou dle následujícího vzorce:

$$SPSUP = PMIN \times 0,004 \times ZC$$

SPSUP Smluvní pokuta za jeden případ nesplnění parametrů SLA obsluhy požadavků priority 1 zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru

PMIN Počet minut prodlení s obsluhou jednoho případu požadavku priority 1, přičemž za prodlení s obsluhou se považuje nedodržení parametru reakční doby (pro odpověď nebo vyřešení) uvedené v tabulce výše

ZC Základní cena

Celková smluvní pokuta za porušení parametrů SLA obsluhy požadavků priority 1 dle tohoto katalogového listu za vyhodnocované období se stanoví jako suma všech smluvních pokut za jednotlivé případy prodlení dle vzorce:

$$CSPSUP = \sum SPSUP_x$$

<i>CSPSUP</i>	Celková smluvní pokuta za vyhodnocované období za všechny případy prodlení vyplývající z tohoto katalogového listu
<i>SPSUPx</i>	Dílčí smluvní pokuty za jednotlivé případy prodlení
<p>V případě nedodržení parametrů SLA obsluhy (pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že nedodržení parametrů SLA obsluhy je myšleno nedodržení reakční doby pro vyřešení nebo odpověď) požadavku priority 2, 3 a 4 je Objednatel oprávněn požadovat za každý jednotlivý případ nedodržení Slevu z ceny vypočtenou dle následujícího vzorce:</p> $SLSUP = \frac{PMIN}{PRIO} \times 0,004 \times ZC$	
<i>SLSUP</i>	Sleva z ceny za jeden případ nesplnění parametrů SLA obsluhy požadavků priority 2, 3 nebo 4 zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru
<i>PMIN</i>	Počet minut prodlení s obsluhou jednoho případu požadavku priority 2, 3 nebo 4, přičemž za prodlení s obsluhou se považuje nedodržení reakční doby (pro odpověď nebo vyřešení) uvedené v tabulce výše
<i>PRIO</i>	Priorita požadavku
<i>ZC</i>	Základní cena
<p>Celková sleva z ceny za porušení parametrů SLA obsluhy požadavků priority 2, 3 a 4 dle tohoto katalogového listu za vyhodnocované období se stanoví jako suma všech Slev z ceny za jednotlivé případy prodlení dle vzorce:</p> $CSLSUP = \sum SLSUPx$	
<i>CSLSUP</i>	Celková Sleva z ceny za vyhodnocované období za všechny případy prodlení vyplývající z tohoto katalogového listu
<i>SLSUPx</i>	Dílčí Slevy z ceny za jednotlivé případy prodlení
Doplňující informace	
Způsob dokladování a vyhodnocování	Měsíční přehled požadavků z SD Objednatele s uvedením Úrovně podpory, Priority, data a času odpovědi a data a času vyřešení.

25 ID: SUP-002

OZNAČENÍ SLUŽBY	REG/SUP-002/BEZP	TYP KL:	Parametry služby
Název služby	Služby podpory při správě bezpečnostních incidentů a slabín		
Zkrácený popis služby	Poskytování služeb při správě a odstraňování bezpečnostních incidentů a slabín		
Detaily služby			
<p>Předmětem služby je obsluha požadavků v rámci poskytování a odstraňování bezpečnostních incidentů dle aktuální interní bezpečnostní dokumentace. Dále pak obsluha požadavků v rámci odstraňování bezpečnostních slabín, přičemž bezpečnostní slabinou se myslí nežádoucí bezpečnostní stav infrastruktury nebo služby s pravděpodobnou naléhavostí a dopadem. Vše v definovaných úrovních podpory.</p> <p>2. úroveň podpory</p> <p>Pracovníci této úrovně mají hlubší znalosti a větší specializaci ve svěřené oblasti. Jsou schopni řešit</p>			

složitější problémy a hledat řešení.

Provádí diagnózu a vyšetření a následné odstranění bezpečnostního incidentu nebo slabiny a posuzují je z hlediska dopadu na ostatní systémy. Spolupracují, s provozovateli souvisejících systémů, aplikací a technologií při řešení bezpečnostních incidentů a slabin napříč těmito systémy. Rozhodují o předání bezpečnostního incidentu nebo slabiny k řešení dalším řešitelským skupinám. Dále pracovníci na této úrovni předávají bezpečnostní incidenty a slabiny, které nejsou schopni vyřešit na své úrovni, k řešení na 3 úroveň podpory, a to bezodkladně.

3. úroveň podpory

Řešitelské skupiny (externí nebo interní) jsou 3. úroveň podpory - jedná se o technické specialisty poskytovatele a jeho dodavatelů. Specialista provádí vyšetření, diagnózu a odstraňování bezpečnostních incidentů nebo slabin. Zároveň spolupracuje s provozovateli portálů a aplikací při řešení incidentů a slabin napříč těmito systémy.

Objednatel je oprávněn v případě bezpečnostního incidentu nebo slabiny s prioritou 1 požadovat přímý kontakt na řešitele odpovídající úrovně.

Parametry SLA

Parametry SLA pro jednotlivé priority požadavků jsou uvedeny níže. Věcně příslušný útvar bezpečnosti rozhoduje o určení priority dle tabulky pro stanovení priorit níže, a to tak, že hodnota priority se odvozuje z naléhavosti a dopadu incidentu podle jejich vymezení v tomto KL. V případě že dodavatel není z objektivních důvodů např. nezbytné součinnosti třetích stran, schopen dodržet dobu vyřešení, dochází k pozastavení času SLA formou změny stavu požadavku v SD Objednatele.

V případě urgentního bezpečnostního incidentu s prioritou 1 je možné ve výjimečných případech požadovat řešení bezprostředně a bez zbytečného odkladu.

Dopad

Vysoký – je splněno minimálně jedno z následujících dopadových kritérií:

- Jsou postíženy řádově stovky uživatelů a/nebo nemohou vykonávat svoji práci.
- Jsou postíženy řádově stovky uživatelů a/nebo jsou akutně omezeni v užívání služeb.
Finanční dopad incidentu pravděpodobně přesáhne 300.000 Kč.
- Poškození dobrého jména organizace bude patrně velmi velké.
- Došlo ke zraněním.
- V případě bezpečnostní slabiny je vysoce pravděpodobné nebo bezprostředně hrozí, že dojde k naplnění některého z těchto dopadových kritérií.

Střední - je splněno minimálně jedno z následujících dopadových kritérií:

- Jsou postíženy řádově desítky uživatelů a/nebo nemohou vykonávat svoji práci.
- Jsou postíženy řádově desítky uživatelů a/nebo jsou akutně omezeni v užívání služeb.
- Finanční dopad incidentu bude pravděpodobně od 30.000 Kč do 300.000 Kč.
- Poškození dobrého jména organizace bude patrně středně velké.
- V případě bezpečnostní slabiny je pravděpodobné nebo hrozí, že dojde k naplnění některého z těchto dopadových kritérií.

Nízký - je splněno minimálně jedno z následujících dopadových kritérií:

- Jsou postíženy řádově jednotky uživatelů a/nebo nemohou vykonávat svoji práci.
- Jsou postíženy řádově jednotky uživatelů a/nebo jsou akutně omezeni v užívání služeb.
- Finanční dopad incidentu bude pravděpodobně méně než 30.000 Kč.

- Poškození dobrého jména organizace bude patrně minimální.
- V případě bezpečnostní slabiny je možné, nebo by mohlo dojít k naplnění některého z těchto dopadových kritérií.

Tabulka pro stanovení priorit

Naléhavost	Dopad		
	Vysoký	Střední	Nízký
Je splněn minimálně jeden parametr naléhavosti: <ul style="list-style-type: none"> • Škody způsobené incidentem s přibývajícím časem překotně narůstají. • Uživatelé nemohou dokončit naléhavou práci. • Rychlou reakcí lze zabránit, aby se z malého incidentu stal incident velký. • Je zasaženo několik VIP uživatelů. • V případě bezpečnostní slabiny bezprostředně hrozí tato úroveň naléhavosti. 	Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3
Je splněn minimálně jeden parametr naléhavosti: <ul style="list-style-type: none"> • Škody způsobené incidentem s přibývajícím časem výrazně narůstají. • Je zasažen jeden VIP uživatel. • V případě bezpečnostní slabiny hrozí tato úroveň naléhavosti. 	Priorita 2	Priorita 3	Priorita 4
Je splněn minimálně jeden parametr naléhavosti: <ul style="list-style-type: none"> • Škody způsobené incidentem s přibývajícím časem jen nepatrně narůstají. • Uživatelé nemohou dokončit práci, která není naléhavá. • V případě bezpečnostní slabiny by mohlo dojít k hrozbě této úrovně naléhavosti. 	Priorita 3	Priorita 4	Priorita 4

Parametry SLA

Úroveň služby	Provozní doba podpory	Reakční doba (h)	Priorita požadavku			
			1	2	3	4
Gold	7 x 24 (0 – 24 h)	Odpověď	0,5	0,5	0,5	0,5
		Vyřešení	4	8	120	240*
Silver	5 x 16 (6 – 22 h)	Odpověď	0,5	0,5	0,5	0,5
		Vyřešení	8	24	160	240*
Bronz	5 x 12 (6 – 18 h)	Odpověď	1	1	1	1
		Vyřešení	24	36	180	240*
Test	5 x 10 (8 – 18 h)	Odpověď	2	2	2	2
		Vyřešení	72	120	240	240*

* V případě požadavku priority 4 je čas vyřešení určen dohodou Objednatele a Poskytovatele formou zápisu do SD Objednatelem. Pokud nedojde k dohodě, tak je čas vyřešení určen na 240 hodin.

Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb

Objednatel bude provádět vyhodnocení kvality poskytovaných služeb podpory dle tohoto katalogového listu. Měřícím bodem je SD Objednatele a měřícím obdobím kalendářní měsíc.

V případě nedodržení parametrů SLA obsluhy (pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že nedodržením parametrů SLA obsluhy je myšleno nedodržení reakční doby pro vyřešení nebo odpověď) požadavku priority 1 je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu za každý jednotlivý případ takového nedodržení vypočtenou dle následujícího vzorce:

$$SPSUP = PMIN \times 0,004 \times ZC$$

SPSUP Smluvní pokuta za jeden případ nesplnění parametrů SLA obsluhy požadavků priority 1 zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru

PMIN Počet minut prodlení s obsluhou jednoho případu požadavku priority 1, přičemž za prodlení s obsluhou se považuje nedodržení parametru reakční doby (pro odpověď nebo vyřešení) uvedené v tabulce výše

ZC Základní cena

Celková smluvní pokuta za porušení parametrů SLA obsluhy požadavků priority 1 dle tohoto katalogového listu za vyhodnocované období se stanoví jako suma všech smluvních pokut za jednotlivé případy prodlení dle vzorce:

$$CSPSUP = \sum SPSUP_x$$

CSPSUP Celková smluvní pokuta za vyhodnocované období za všechny případy prodlení vyplývající z tohoto katalogového listu

SPSUP_x Dílčí smluvní pokuty za jednotlivé případy prodlení

V případě nedodržení parametrů SLA obsluhy (pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že nedodržením parametrů SLA obsluhy je myšleno nedodržení reakční doby pro vyřešení nebo odpověď) požadavku priority 2, 3 a 4 je Objednatel oprávněn požadovat za každý jednotlivý případ nedodržení Slevu z ceny vypočtenou dle následujícího vzorce:

$$SLSUP = \frac{PMIN}{PRIO} \times 0,004 \times ZC$$

SLSUP Sleva z ceny za jeden případ nesplnění parametrů SLA obsluhy požadavků priority 2, 3 nebo 4 zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru

PMIN Počet minut prodlení s obsluhou jednoho případu požadavku priority 2, 3 nebo 4, přičemž za prodlení s obsluhou se považuje nedodržení reakční doby (pro odpověď nebo vyřešení) uvedené v tabulce výše

PRIO Priorita požadavku

ZC Základní cena

Celková sleva z ceny za porušení parametrů SLA obsluhy požadavků priority 2, 3 a 4 dle tohoto katalogového listu za vyhodnocované období se stanoví jako suma všech Slev z ceny za jednotlivé případy prodlení dle vzorce:

$$CSLSUP = \sum SLSUP_x$$

CSLSUP Celková Sleva z ceny za vyhodnocované období za všechny případy prodlení vyplývající

z tohoto katalogového listu	
SLSUPx Dílčí Slevy z ceny za jednotlivé případy prodlení	
Doplňující informace	
Způsob dokladování a vyhodnocování	Měsíční přehled požadavků z SD Objednatele s uvedením Úrovně podpory, Priority, data a času odpovědi a data a času vyřešení.

26 ID: SPR-001

OZNAČENÍ SLUŽBY	INF/SPR	TYP KL:	Parametry služby	
Název služby	Zajištění provozu infrastrukturních služeb MZe			
Zkrácený popis služby	Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu infrastruktury Objednatele.			
POPIS POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	Obsah činnost			
Periodické činnosti	Podle přílohy Smlouvy č. 2 bod 10			
Údržba a aktualizace dokumentace	Podle přílohy Smlouvy č. 2 bod 11 a 12			
Poskytování součinnosti	Podle přílohy Smlouvy č. 2 bod 7			
Součinnost při testování	Předkládání stanoviska Poskytovatele k výsledkům testů a akceptačních řízení ke změnám			
Činnost	Úroveň služby			
	Gold	Silver	Bronz	Test
Periodické činnosti	Řídí se pro všechny úrovně stejně dle přílohy smlouvy č. 2 bod 10			
Údržba a aktualizace dokumentace	Aktualizace do 48h	Aktualizace do 96h	Aktualizace do 7 dnů	Aktualizace do 14 dnů
Poskytování součinnosti	Dle INF/SUP Gold Priorita 4	Dle INF/SUP Silver Priorita 4	Dle INF/SUP Bronz Priorita 4	Dle INF/SUP Test Priorita 4
Součinnost při testování	Dle INF/SUP Test Priorita 4	Dle INF/SUP Test Priorita 4	Dle INF/SUP Test Priorita 4	Dle INF/SUP Test Priorita 4
Měřící body a výpočet ukazatelů				
Měřící body	Měřícími body jsou: <ul style="list-style-type: none"> Provozní deník Objednatele, Report periodických činností, SD Objednatele, Úložiště provozní dokumentace Objednatele 			
Vyhodnocení kvality	Kvalitu periodických činností bude Objednatel vyhodnocovat posouzením úplnosti a kvality záznamů v Provozním deníku Objednatele a Reportu periodických činností, posouzením jejich vzájemného souladu. Jejich vzájemný nesoulad bude považován za porušení parametrů SLA a Objednatel je za takové porušení oprávněn v souladu s odst. 15.2			

	<p>Smlouvy požadovat slevu z ceny. Pro určení výše slevy z ceny se uplatní následující pravidla:</p> <p>(i) pokud je definována perioda pro provedení příslušné činnosti (např. povinnost provádět danou činnost na denní, týdenní, měsíční nebo kvartální bázi; pro definici jednotlivých period se uplatní definice uvedená v čl. 10 Přílohy č. 2 Smlouvy), náleží Objednateli nárok na slevu z ceny ve výši 0,1 % z měsíční ceny Paušálního KL včetně DPH, v souvislosti s jehož plněním má být příslušná činnost prováděna, a to za každé jednotlivé porušení povinnosti a za každý započatý den prodlení se splněním povinnosti;</p> <p>(ii) pokud není definována perioda pro provedení příslušné činnosti a Poskytovatel své prodlení neodstraní ani v dodatečné lhůtě stanovené Objednatel v jeho výzvě k odstranění prodlení Poskytovatele, která bude obsahovat vymezení povinností, s jejichž splněním je Poskytovatel v prodlení, náleží Objednateli nárok na slevu z ceny ve výši 0,1 % z měsíční ceny Paušálního KL včetně DPH, v souvislosti s jehož plněním má být příslušná činnost prováděna, a to za každé jednotlivé porušení povinnosti a za každý započatý den prodlení se splněním povinnosti v dodatečné lhůtě.</p> <p>V případě neprovedení činnosti související s plněním více Paušálních KL se uplatní sleva z ceny každého z dotčených KL.</p> <p>Objednatel bude kontrolovat aktuálnost v úložišti provozní dokumentace a v případě porušení parametrů SLA údržby a aktualizace dokumentace je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši dle článku 15.8 Smlouvy.</p> <p>Objednatel bude provádět vyhodnocení kvality poskytovaných součinností (včetně součinnosti při testování) dle katalogového listu SUP-001. Měřícím bodem je SD Objednatele a měřícím obdobím kalendářní měsíc.</p> <p>V případě nedodržení parametrů SLA u poskytovaných součinností (včetně součinnosti při testování) je Objednatel oprávněn požadovat slevu z ceny dle katalogového listu SUP-001.</p>
Doplňující informace	
Způsob dokladování a vyhodnocování	Záznamy v provozním deníku, výkazu práce a/nebo katalogu periodických činností. Ukládání dokumentace v jejím úložišti. Report z SD Objednatele všech požadavků SUP-001 Priorita 4 včetně uvedení data a času odpovědi na požadavek.

27 Ostatní ustanovení

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že pro určení hodnoty priorit incidentů se použijí definice priorit požadavků stanovené v příslušných katalogových listech.

Provozní doba rozhraní / Provozní doba podpory:

7 x 24 (0 – 24 h) znamená 7 dní v týdnu 24 hodin

5 x 16 (6 – 22 h) znamená pondělí až pátek (bez ohledu na dny pracovního klidu) od 6:00 hod do 22:00 hod.

5 x 12 (6 – 18 h) znamená v pondělí až pátek (bez ohledu na dny pracovního klidu) od 6:00 hod do 18:00 hod.

5 x 10 (8 – 18 h) znamená v pondělí až pátek (bez ohledu na dny pracovního klidu) od 8:00 hod do 18:00 hod.

KL uvedené v příloze č. 2 Smlouvy stanoví podmínky poskytování Služeb uvedených v příloze č. 1 Smlouvy, a to včetně smluvních pokut a slev z ceny za jejich neplnění. Na Služby a rozhraní uvedená v KL v příloze č. 1 Smlouvy se aplikují KL uvedené v příloze č. 2 Smlouvy, na které KL v příloze č. 1 Smlouvy odkazují.

Odkazují-li KL v příloze č. 1 Smlouvy v části KL rozhraní na scénáře uvedené v čl. 28 níže, uplatní se v takovém případě ustanovení dle KL INF-001 a dále ustanovení uvedená v rámci příslušného scénáře v čl. 28 níže. Jednotlivé scénáře obsahují upřesnění způsobu vyhodnocení KL INF-001 včetně priorit požadavků, přičemž pravidla pro vyhodnocení priorit požadavků v KL INF-001 se použijí subsidiárně. Neobsahuje-li určitý scénář popis vyhodnocení určitého požadavku, uplatní se definice priorit požadavků uvedené v KL INF-001.

Dojde-li k nahlášení incidentu/požadavku mimo provozní dobu služby nebo rozhraní, reakční doby pro odpověď a vyřešení se počítají od okamžiku zahájení provozní doby rozhraní nebo služby.

Reakční doby pro odpověď a vyřešení se počítají pouze v rámci provozní doby rozhraní nebo služby.

Poskytovatel je povinen zajistit standardní dostupnost spravovaných systémů i mimo provozní dobu rozhraní nebo služby a provádět pouze odstávky schválené Objednatelem. Případná nedostupnost mimo provozní dobu rozhraní nebo služby nebude zahrnuta v rámci SLA.

Testovací scénáře pro vyhodnocení SLA parametrů navrhne v rámci Inicializace služeb Poskytovatel, přičemž v případě KL INF-001 je povinen vycházet ze scénářů uvedených v čl. 28 této přílohy č. 2 Smlouvy.

28 Scénáře

1 ID: ROUT-001

OZNAČENÍ SCÉNÁŘE		INF/INT/ROUTER	
Název scénáře	Zajištění dostupnosti zařízení		
Zkrácený popis scénáře	Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu zařízení nebo služby		
Cíl scénáře	Metrika vyhodnocuje stav HSRP (Hot Standby Router Protocol).		
Matice priorit			
Priorita	Definice priority požadavku		
Priorita 1 Kritická	Monitoring systém nedetekoval ani jeden z aktivních routerů HSRP skupiny.		
Priorita 2 Vysoká	Monitoring systém detekoval minimálně 1 neaktivní router v HSRP skupině.		
Priorita 3 Střední	N/A		
Priorita 4 Nízká	N/A		

2 ID: PING-001

OZNAČENÍ SCÉNÁŘE	INF/INT/PING-001
Název scénáře	Zajištění dostupnosti zařízení
Zkrácený popis scénáře	Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu zařízení nebo služby
Cíl scénáře	Metrika vyhodnocuje odezvu rozhraní pomocí protokolu ICMP a zpráv Echo Request/ Echo Reply.
Matice priorit	
Priorita	Definice priority požadavku
Priorita 1 Kritická	Monitoring systém detekoval 100% ztrátu paketů ICMP PING směřovaných k testovanému rozhraní.
Priorita 2 Vysoká	Monitoring systém detekoval odezvu paketů směřovaných k testovanému rozhraní větší než 1000 ms.
Priorita 3 Střední	Monitoring systém detekoval odezvu paketů směřovaných k testovanému rozhraní větší než 5000 ms.
Priorita 4 Nízká	N/A

3 ID: PING-002

OZNAČENÍ SCÉNÁŘE	INF/INT/PING-002
Název scénáře	Zajištění dostupnosti zařízení
Zkrácený popis scénáře	Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu zařízení nebo služby
Cíl scénáře	Metrika vyhodnocuje kvalitu síťové komunikace monitorovaného rozhraní. Sledování je realizováno pomocí protokolu ICMP a dávky zpráv Echo Request s následným vyhodnocením zpráv Echo Reply. V rámci jednoho měření bude odesláno 10 ICMP testů.
Matice priorit	
Priorita	Definice priority požadavku
Priorita 1 Kritická	Monitoring systém detekoval vyšší jak 10% ztrátu paketů ICMP PING směřovaných k testovanému rozhraní.
Priorita 2 Vysoká	N/A
Priorita 3 Střední	N/A
Priorita 4 Nízká	N/A

4 ID: PORT-001

OZNAČENÍ SCÉNÁŘE	INF/INT/PORT-001
Název scénáře	Zajištění dostupnosti zařízení
Zkrácený popis scénáře	Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu zařízení nebo služby
Cíl scénáře	Metrika vzdáleně vyhodnocuje stav a odezvu rozhraní pomocí dotazování se na stav TCP portu síťové služby.
Matice priorit	
Priorita	Definice priority požadavku
Priorita 1 Kritická	Monitoring systém detekoval problém s otevřením příslušného management portu – management zařízení na příslušném portu neodpovídá, dochází k tzv. timeoutu spojení.
Priorita 2 Vysoká	Monitoring systém detekoval odezvu paketů směřovaných k testovanému rozhraní větší než 1000 ms.
Priorita 3 Střední	Monitoring systém detekoval odezvu paketů směřovaných k testovanému rozhraní větší než 5000 ms.
Priorita 4 Nízká	N/A

5 ID: DNS-001

OZNAČENÍ SCÉNÁŘE	INF/INT/DNS-001
Název scénáře	Zajištění dostupnosti zařízení
Zkrácený popis scénáře	Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu zařízení nebo služby
Cíl scénáře	Metrika slouží k ověření funkčnosti služby DNS dotazem na překlad FQDN jména na adresu. Vyhodnocuje se, zda došlo k odezvě služby, neporovnává se, zda je vrácená IP adresa správná.
Matice priorit	
Priorita	Definice priority požadavku
Priorita 1 Kritická	Monitoring systém neobdržel správnou odpověď od DNS serveru.
Priorita 2 Vysoká	Monitoring systém detekoval odezvu na správnou odpověď delší než 1000 ms
Priorita 3 Střední	Monitoring systém detekoval odezvu na správnou odpověď delší než 500 ms
Priorita 4 Nízká	N/A

6 ID: NTP-001

OZNAČENÍ SCÉNÁŘE	INF/INT/NTP-001
Název scénáře	Zajištění dostupnosti zařízení
Zkrácený popis scénáře	Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu zařízení nebo služby
Cíl scénáře	Metrika slouží k ověření poskytování správného synchronizovaného času síťovou službou NTP. Vyhodnocuje se odchylka vráceného času od referenčního času.
Matice priorit	
Priorita	Definice priority požadavku
Priorita 1 Kritická	Monitoring systém detekoval odezvu paketů směřovaných k testovanému rozhraní větší než 2000 ms.
Priorita 2 Vysoká	Monitoring systém detekoval odezvu paketů směřovaných k testovanému rozhraní větší než 1000 ms.
Priorita 3 Střední	N/A
Priorita 4 Nízká	N/A

7 ID: NTP-002

OZNAČENÍ SCÉNÁŘE	INF/INT/NTP-002		
Název scénáře	Zajištění dostupnosti zařízení		
Zkrácený popis scénáře	Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu zařízení nebo služby		
Cíl scénáře	Metrika slouží k ověření funkčnosti síťové služby NTP dotazem na čas. Vyhodnocuje se, zda došlo k odezvě služby, neporovnává se, zda je vrácený čas správný.		
Matice priorit			
Priorita	Definice priority požadavku		
Priorita 1 Kritická	Monitoring systém detekoval odchylku sekundárního zdroje času od primárního zdroje času větší než 1000 ms.		
Priorita 2 Vysoká	Monitoring systém detekoval odchylku sekundárního zdroje času od primárního zdroje času větší než 500 ms.		
Priorita 3 Střední	N/A		
Priorita 4 Nízká	N/A		

8 ID: DB-001

OZNAČENÍ SCÉNÁŘE		INF/INT/DB-001 (DB-BIND)	
Název scénáře	Zajištění dostupnosti zařízení		
Zkrácený popis scénáře	Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu zařízení nebo služby		
Cíl scénáře	Metrika slouží k ověření možnosti vzdáleného přístupu k instanci databáze na základě přihlášení se pomocí testovacího technického účtu.		
Matice priorit			
Priorita	Definice priority požadavku		
Priorita 1 Kritická	Monitoring systém detekoval problém s přístupem k příslušné testované instanci databáze na základě přihlášení se pomocí testovacího technického účtu – databáze není dostupná. Monitoring systém detekoval problém s přístupem k příslušné testované instanci databáze na základě přihlášení se pomocí testovacího technického účtu – časový limit pro přihlášení překročil 2000 ms.		
Priorita 2 Vysoká	Monitoring systém detekoval problém s přístupem k příslušné testované instanci databáze na základě přihlášení se pomocí testovacího technického účtu – časový limit pro přihlášení překročil 1000 ms.		
Priorita 3 Střední	N/A		
Priorita 4 Nízká	N/A		

9 ID: AD-001

OZNAČENÍ SCÉNÁŘE		INF/INT/AD-001	
Název scénáře	Zajištění dostupnosti zařízení		
Zkrácený popis scénáře	Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu zařízení nebo služby		
Cíl scénáře	Metrika slouží k ověření možnosti vzdáleného přístupu k adresářové službě ActiveDirectory na základě přihlášení se (operace BIND) pomocí testovacího technického účtu. Ověřením přístupu jsou monitorována všechna rozhraní, na kterých je služba ActiveDirectory publikována.		
Matice priorit			
Priorita	Definice priority požadavku		
Priorita 1 Kritická	Monitoring systém detekoval problém s přístupem k příslušné testované instanci adresářové služby na základě přihlášení se (operace BIND) pomocí testovacího technického účtu – databáze není dostupná. Monitoring systém detekoval problém s přístupem k příslušné testované instanci databáze na základě přihlášení se pomocí testovacího technického účtu – časový limit pro přihlášení překročil 1000 ms.		
Priorita 2 Vysoká	Monitoring systém detekoval problém s přístupem k příslušné testované instanci databáze na základě přihlášení se pomocí testovacího technického účtu – časový limit pro přihlášení překročil 500 ms.		
Priorita 3 Střední	N/A		
Priorita 4 Nízká	N/A		

10 ID: SNMP-001

OZNAČENÍ SCÉNÁŘE	INF/INT/SNMP-001
Název scénáře	Zajištění dostupnosti zařízení
Zkrácený popis scénáře	Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu zařízení nebo služby
Cíl scénáře	Metrika vyhodnocuje HW stav zařízení prostřednictvím výrobcem definovaného protokolu pro vyčítání informací z HW monitoringu příslušného zařízení (např. SNMP, WMI, WBEM, atd.)
Matice priorit	
Priorita	Definice priority požadavku
Priorita 1 Kritická	Monitoring systém detekoval závadu alespoň na jedné z následujících komponent příslušného systému: <ul style="list-style-type: none"> • celého systému (zařízení) • modulu/kartě • HDD /řadiči HDD • síťovém rozhraní • CPU • napájecím systému • větracím systému • operační paměti • zaplnění fyzické paměti • provozované instanci
Priorita 2 Vysoká	N/A
Priorita 3 Střední	N/A
Priorita 4 Nízká	N/A

11 ID: SERVICE-001

OZNAČENÍ SCÉNÁŘE	INF/INT/SERVICE-001	
Název scénáře	Zajištění dostupnosti zařízení	
Zkrácený popis scénáře	Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu zařízení nebo služby	
Cíl scénáře	Metrika vyhodnocuje stav provozované služby/démona v rámci příslušného operačního systému.	
Matice priorit		
Priorita	Definice priority požadavku	
Priorita 1 Kritická	Monitoring systém detekoval stav službu jako „neběžící“	
Priorita 2 Vysoká	N/A	
Priorita 3 Střední	N/A	
Priorita 4 Nízká	N/A	

12 ID: VIRT-001

OZNAČENÍ SCÉNÁŘE	INF/INT/VIRT-001
Název scénáře	Zajištění dostupnosti zařízení
Zkrácený popis scénáře	Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu zařízení nebo služby
Cíl scénáře	Metrika vyhodnocuje stav provozované virtualizační platformy a virtuálních serverů.
Matice priorit	
Priorita	Definice priority požadavku
Priorita 1 Kritická	Monitoring systém detekoval závadu na: <ul style="list-style-type: none"> • hypervizoru • virtualizačního clusteru • zaplněnosti datastore • odezvě datastore na operaci čtení • odezvě datastore na operaci zápis • využití CPU jednotlivými hosty klastru • využití fyzické paměti jednotlivými hosty klastru
Priorita 2 Vysoká	N/A
Priorita 3 Střední	N/A
Priorita 4 Nízká	N/A

Příloha č. 3 Měření SLA a kreditace

Kvalita Služeb, jež jsou poskytovány na základě této Smlouvy, je sledována prostřednictvím parametrů SLA. Konkrétní parametry SLA, které mají Služby naplňovat, jsou vymezeny v katalogových listech, které jsou součástí [Přílohy č. 1 a Přílohy č. 2](#) Smlouvy.

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

V případě, že výpadek jedné komponenty způsobí porušení SLA parametrů několika KL (např. výpadek diskového pole způsobí porušení řady SLA parametrů dle různých KL), považuje se daný výpadek pouze za nesplnění SLA parametrů příslušného KL, který upravuje správu komponenty, která je primárním zdrojem výpadku, přičemž se uplatní pouze smluvní pokuty a slevy z ceny aplikovatelné dle příslušného KL. Výpadek dle předchozí věty se považuje vždy za incident Priority 1. Za odstranění výpadku se v takovém případě považuje obnovení všech funkcí všech zařízení a systémů zasažených výpadkem. Toto ustanovení se uplatní přednostně před ustanoveními Přílohy č. 2 Smlouvy upravujícími vyhodnocování SLA parametrů (zejména Dostupnost, Odezva, Reakční doba pro Odpověď a Vyřešení). V případě jakýchkoliv pochybností ohledně určení příslušného KL, který upravuje správu komponenty, která je primárním zdrojem výpadku, je rozhodující stanovisko Objednatele, tímto není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody vzniklou mu i výpadkem dalších komponent.

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 HD Objednatele, které je eviduje a spravuje ve formě incidentů s cílem obnovení plného provozu Služby nacházející se ve stavu výpadku.

Pokud je zjištěno podávání nepravdivých dat a výkazů Poskytovatelem, je celé měřicí období, ve kterém bylo toto zjištěno, považováno za nesplněné ve všech parametrech, u kterých bylo toto pochybení zjištěno.

Prokázání, že k nedostupnosti IS a/nebo poskytování Služeb došlo vinou vnějšího vlivu (mimo působnost Poskytovatele) nebo nesoučinností Objednatele je povinností Poskytovatele. Pokud toto prokázání není doručeno jako součást podkladů pro vyhodnocení dodávek Služeb, je nedostupnost považována za prokázanou.

Pokud je měření a vyhodnocování Služeb a jejich parametrů závislé na datech, jejichž dodávku zajišťuje Poskytovatel, je absence dat považována za prokázanou nedostupnost Systému.

Ústní jednání v souvislosti s předmětem dodávky definovaným Smlouvou nemá povahu jakéhokoliv závazku, pokud není zaznamenáno v písemné podobě a písemně odsouhlaseno oběma stranami.

Poskytovatel není v prodlení s plněním povinnosti, na jejíž porušení vztahuje se sleva z ceny, a to po dobu, pro kterou prokáže, že za porušení povinnosti Poskytovatel neodpovídá (např. prokázána příčina ležící mimo rozsah Služeb).

Uplatnění požadavku na slevu nemá vliv na povinnost poskytování Služeb ve sjednaných úrovních. Oprávnění požadovat slevu z ceny Služeb se nedotýká závazku Poskytovatele splnit povinnost, se kterou je v prodlení (pokud je to vzhledem k povaze předmětné Služby objektivně možné).

Uplatnění slevy z ceny služeb a možnost odstoupení od Smlouvy

Součet všech poskytnutých slev z ceny Služeb v daném měsíci se odečte od Základní ceny. Objednatel má za daný měsíc právo zaplatit cenu za poskytnuté Služby pouze ve výši takto vypočteného rozdílu.

V případě, že součet všech poskytnutých slev z ceny poskytnutých Služeb v daném měsíci je vyšší než Základní cena, bude neuplatněný nárok na slevu z ceny Služeb uplatněn v dalším měsíci.

V případě, že výše neuplatněné slevy z ceny Služeb převyší součet cen Paušálních služeb za následující měsíce až do konce trvání Smlouvy, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Odstoupení od smlouvy nemá vliv na výši uplatněné slevy. Pokud sleva přesahuje předpokládané platby do konce účinnosti Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit slevu v plné výši. V případě, že by výše slevy přesáhla cenu Paušálních služeb za zbývající dobu účinnosti této Smlouvy, považuje se takový postup Poskytovatele za zvlášť závažné porušení smluvní povinnosti a Objednatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši rozdílu mezi vypočtenou výší slevy a cenou za poskytnuté Služby.

Případné odstoupení Objednatele od Smlouvy nemá vliv na již vzniklé oprávnění Objednatele požadovat poskytnutí slevy z ceny poskytnutých Služeb ani smluvní pokuty.

Příloha č. 4**Rozsah požadavků na zpracování Migračního plánu a Inicializaci služeb****1. Požadavky na zpracování Migračního plánu**

Účel popisu spočívá primárně v definici povinného rozsahu tak, aby byl Poskytovatel rámcově obeznámen s rozsahem prací pro přípravu Migračního plánu, který Objednatel vyžaduje v rámci přípravných prací v úvodu projektu. Jednotlivé části jsou definovány stručně a při vypracování Objednatel předpokládá zkušenost Poskytovatele ze zakázek podobného rozsahu. Akceptaci dokumentu provede Objednatel pověřený pracovník a akceptace je podmínkou pokračování migrační periody. Příznak (V) je uveden v případech, že je požadován výstup v rámci projektu a závěrečné zprávy migrace.

2. Obecná definice rizik

- Popis metodiky
- Popis metodiky klasifikace aktiv

3. Registr rizik (V)

- Popis registru rizik
- Definice položek a jejich obsahu

4. Organizační záležitosti

- Vymezení rolí Poskytovatele a Objednatel při převodu Služeb a popis jejich úkolů a povinností
- Definice procesů projektového řízení (kontrola sporných otázek, kontrola rizik apod.)
- Struktura rozdělení prací do skupin definujících přesněji převáděné Služby
- Popis způsobu předávání analýz a technických specifikací
- Popis integrace se systémy Objednatel v rámci definice změn
- Návrh komunikační matice
- Návrh a popis eskalačních procesů
- Harmonogram (klíčové termíny a postupové kroky Inicializace, resp. Migrace)

5. Návrh závazných pravidel komunikace mezi provozovateli aplikací a informačních systémů na MZe a poskytovatelem služeb provozu ICT (provozovatelem infrastruktury, tzn. Poskytovatelem) (V)

- Organizační a formální zajištění
- Popis nástrojů a způsobu dokumentace komunikace
- Způsob kontroly vykonávání pravidel a kontroly kvality

6. Způsob komunikace se stávajícím poskytovatelem (provozovatelem) služeb provozu ICT v rámci migrační periody

- Organizační a formální zajištění
- Popis nástrojů a způsobu dokumentace komunikace

7. Bezpečnost (V)

- Popis způsobu eskalace zranitelností
- Popis životního cyklu v oblasti bezpečnosti

8. Začlenění do monitoring nástrojů (V)

- Postup začlenění aplikací do monitoring systémů Poskytovatele
- Požadavky na využití monitoring systému

9. Způsob verifikace a auditu zálohovacích úloh (V)

- Popis metodiky
- Návrh struktury auditu – výstupu

10. Předání systémových účtů k infrastruktuře (V)

- Popis požadavků na součinnost
- Popis převzetí účtů

11. Předání systémových účtů k aplikacím (V)

- Popis požadavků na součinnost
- Popis převzetí účtů

12. Návrh parametrů a měřících bodů pro ověření úspěšnosti migrace na období 6 až 12 měsíců (V)

13. Plány obnovy (DRP – Disaster recovery Plan) (V)

- Návrh metodiky auditu plánů obnov
- Výsledky auditu
- Definice rizik

14. Začlenění procesů ITSM do procesů MZe (V)

- Návrh postupu včetně požadavku na součinnost
- Popis způsobu a návrh měření kvality a funkčnosti integrace
- Definice rizik

15. Dokumentace – kontrola její validity (V)

- Návrh metodiky prověření - metodika musí obsahovat přesný popis způsobu včetně návrhu součinnosti s dodavatelem aplikace nebo Objednatelem, metodika musí také obsahovat přesný popis, co nastane v případě nedostatečnosti nebo absence (nedostupnosti) dokumentace, včetně procesu a návrhu způsobu zhojení tohoto stavu
- Zpráva z auditu včetně doporučení

16. Testovací scénáře pro monitoring ukazatelů SLA parametrů (V)

- Metodika a obecné principy
- Návrh testovacích scénářů
- Zpráva z testování

17. Způsob migrace znalostí o aplikační platformě (V)

- Migrace nástroje a informací v něm
- Organizační zajištění migrace znalostí

18. Způsob analýz a reakce na jednotlivé nálezy (V)

- Popis způsobu evidence nálezů
- Obecný popis způsobu vypořádání nálezů
- Způsob kontroly vypořádání nálezů

19. Impact analýza (V)

- Impact analýza bude součástí Migračního plánu a bude zohledňovat Migrační plán Poskytovatele a návrh řešení Nového poskytovatele s ohledem na dopady do poskytování služeb. Impact analýza bude jedním ze základních pramenů posouzení úspěšnosti migrace

20. Stanovení plánu odstavek v souladu s požadavky Objednatele dle návrhu Poskytovatele

21. Požadavky na Inicializaci, které budou zapracovány do Migračního plánu:

- Kontrola a převzetí, eventuálně seznam požadavků na doplnění dokumentační základny
- Kontrola a převzetí, eventuálně seznam požadavků na doplnění zdrojového kódu IS MZe
- Návrh a nastavení prahových hodnot dohledových nástrojů dle KL
- Nastavení reportingu dle KL
- Nastavení ITSM procesů, zejména Release managementu, Incident managementu a Change managementu
- Kontrola a aktualizace profylaktických činností jednotlivých systémů
- Vypracování, případně aktualizace, plánů obnov systémů dle jednotlivých KL
- Definice a podrobný popis procesu testování a akceptace Inicializace, resp. Migrace, včetně procesu jejich schvalování
- Návrh plánu patchování jednotlivých prvků infrastruktury
- Další činnosti dle uvážení Poskytovatele k řádnému převzetí provozu infrastruktury MZe

Příloha č. 5
Součinnost Objednatele

1 Součinnost Objednatele nezbytná pro Inicializaci Služeb

Součinnost Objednatele požadovaná Poskytovatelem při Inicializaci Služeb ve smyslu odst. 5.1 až 5.4 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.
- Zajištění účasti a součinnosti odpovědných pracovníků Objednatele při provádění Inicializace Služeb.
- Zajištění součinnosti odpovědných pracovníků Objednatele a jeho dodavatelů při nastavení jednotlivých procesů řízení Služeb Poskytovatelem.
- Zajištění připravenosti technologického prostředí nezbytného pro spuštění řádného a bezproblémového provozu jednotlivých Služeb Poskytovatelem dle dohodnutých SLA.

Maximální rozsah součinnosti Objednatele, kterou může Poskytovatel požadovat při Inicializaci Služeb, je stanoven na 20 člověkodnů.

2 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 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.
- 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.

- Poskytnutí licenčních podmínek Stávajícího software Objednatele, jež je Poskytovatel povinen při poskytování Služeb zohlednit.
- Součinnost při stanovení plánu odstávek a požadavků na patchování jednotlivých technologií v souladu s požadavky aplikací, Objednatele a návrhem Poskytovatele.

Maximální rozsah součinnosti Objednatele, kterou může Poskytovatel požadovat při poskytování Služeb, je stanoven na 20 člověkodnů.

3 Součinnost Objednatele nezbytná pro Migraci Služeb na nového poskytovatele služeb

Součinnost Objednatele požadovaná Poskytovatelem při Migraci Služeb ve smyslu odst. 5.10 a 5.12 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.

4 Společná ustanovení o poskytování součinnosti a Inicializaci resp. Migraci Služeb

Migrační plány

Objednatel bude poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytnou pro poskytování Služeb dle této Smlouvy a Inicializaci, resp. Migraci poskytovaných Služeb dle Migračního plánu nebo Migračního plánu pro ukončení služeb (dále v této příloze společně jen „**Migrační plány**“) vyhotovených a/nebo aktualizovaných Poskytovatelem dle odst. 5.2 a 5.10 Smlouvy. Cílem Migračního plánu ve smyslu odst. 5.2 Smlouvy a Migračního plánu ve smyslu odst. 5.9 Smlouvy je provedení Inicializace Služeb ve smyslu odst. 5.1 až 5.4 této Smlouvy, resp. Migrace Služeb ve smyslu odst. 5.10 a 5.12 této Smlouvy, a co možná největší zkrácení a omezení narušení běžné 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 Služeb ve smyslu odst. 5.10 a 5.12 této Smlouvy 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. 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 5.10 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 náležitosti obsažené v Příloze č: 4

Součinnost pro schválení Inicializace, resp. Migrace Služeb

Úspěšné ukončení Inicializace Služeb a jejího schválení podléhá akceptaci Objednatelem, 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.
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	[DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY]
Adresa	[DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY]
E-mail	[DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY]

ve věcech obchodních a ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	[DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY]
Adresa	[DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY]
E-mail	[DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY]
Telefon	[DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY]

ve věcech obchodních a ad hoc služeb:

Jméno a příjmení	[DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY]
Adresa	[DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY]
E-mail	[DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY]
Telefon	[DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY]

Za Poskytovatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
Adresa	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
E-mail	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
Telefon	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

ve věcech obchodních a ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
Adresa	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
E-mail	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
Telefon	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

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 ad hoc služeb jsou oprávněny v rámci této Smlouvy objednávat ad hoc služby a schvalovat jejich finanční výši, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Dále jsou oprávněny předávat či přebírat plnění a podepisovat příslušné předávací nebo akceptační protokoly.

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 předávat či přebírat plnění a podepisovat příslušné předávací nebo akceptační protokoly a provádět činnosti a úkony, o nichž to stanoví tato Smlouva.

Příloha č. 7
Seznam poddodavatelů

1/

Název: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

Sídlo: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

Právní forma: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

Identifikační číslo: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

Rozsah plnění Smlouvy: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

2/

Název: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

Sídlo: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

Právní forma: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

Identifikační číslo: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

Rozsah plnění Smlouvy: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

3/

Název: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

Sídlo: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

Právní forma: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

Identifikační číslo: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

Rozsah plnění Smlouvy: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

atd. [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

Příloha č. 8
Souhrnná cenová tabulka

Cena za Inicializaci					
ID KL	Název	Cena v Kč bez DPH za Inicializaci	Sazba DPH	DPH v Kč	Cena v Kč včetně DPH za Inicializaci
NET-001	INF/NET/HC	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
NET-003	INF/NET/F5	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
NET-004	INF/NET/FW	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
NTP-001	INF/NET/NTP	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
HW-001	INF/HW/SRV	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
HW-002	INF/HW/STORAGE	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
HW-003	INF/HW/SAN	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
OS-001	INF/OS/SYSTEM	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
OS-002	INF/OS/VIRTUAL	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
OS-003	INF/OS/R-DESKTOP	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
APP-001	APP/INF/AS	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
APP-002	INF/APP/MALWARE	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
APP-003	INF/APP/SAP-PRN	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
APP-004	INF/APP/MS1	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
APP-005	INF/APP/SSO1	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
APP-006	INF/APP/DB	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
APP-007	INF/APP/BACKUP	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
APP-008	INF/APP/EXCH	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
APP-009	APP/INF/Shp	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
APP-010	INF/APP/IAM	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
APP-011	INF/APP/PKI	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
PM-001	INF/PM	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
Celkem za Inicializaci		[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

Pozn.: Cena za Inicializaci, popř. kratší dobu Inicializace sjednanou písemně mezi Objednatelém a Poskytovatelem, kterékoliv KL nesmí přesáhnout trojnásobek měsíční ceny za poskytování Paušálních služeb dle předmětného KL.

Cena Paušálních služeb					
ID KL	Název	Cena Paušálních služeb v Kč bez DPH za měsíc	DPH	DPH za měsíc v Kč	Cena Paušálních služeb v Kč s DPH za měsíc
NET-001	INF/NET/HC	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
NET-002*	INF/NET/F5 modules	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
NET-003	INF/NET/F5	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
NET-004	INF/NET/FW	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
NTP-001	INF/NET/NTP	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
HW-001	INF/HW/SRV	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
HW-002	INF/HW/STORAGE	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
HW-003	INF/HW/SAN	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
OS-001	INF/OS/SYSTEM	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
OS-002	INF/OS/VIRTUAL	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
OS-003	INF/OS/R-DESKTOP	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
APP-001	APP/INF/AS	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
APP-002	INF/APP/MALWARE	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
APP-003	INF/APP/SAP-PRN	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
APP-004	INF/APP/MS1	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
APP-005	INF/APP/SSO1	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
APP-006	INF/APP/DB	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
APP-007	INF/APP/BACKUP	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
APP-008	INF/APP/EXCH	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
APP-009	APP/INF/Shp	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
APP-010	INF/APP/IAM	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
APP-011	INF/APP/PKI	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]
PM-001	INF/PM	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

*Cena za KL NET-002 bude uplatněna pouze za předpokladu, že dojde k zahájení poskytování plnění dle KL NET-002 v souladu s podmínkami stanovenými ve Smlouvě.

Celková cena za Paušální služby**		
Celková cena za Paušální služby v Kč bez DPH	Celková výše DPH v Kč	Celková cena za Paušální služby v Kč včetně DPH
[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

** Účastník uvede součet cen všech katalogových listů za 48 měsíců s výjimkou KL NET-002, v rámci kterého uvede čerpání po dobu 36 měsíců.

Celková cena za Inicializaci Služeb a Paušální služby		
Celková cena za Inicializaci Služeb a Paušální služby v Kč bez DPH	Celková výše DPH v Kč	Celková cena za Inicializaci Služeb a Paušální služby v Kč včetně DPH
[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že cena za Paušální služby bude hrazena pouze v případě poskytování Paušálních služeb dle příslušného KL v příslušném měsíci, poté, co dojde k řádné Inicializaci, přičemž Poskytovateli vzniká právní nárok na úhradu ceny Paušálních služeb za měsíce, kdy byly Paušální služby poskytovány. Celková cena Paušálních služeb je stanovena jako modelová s přihlédnutím ke skutečnosti, že Inicializace bude provedena nejpozději po uplynutí tří (3) měsíců po nabytí účinnosti této Smlouvy.

HR-001

Cena za Ad hoc služby

Cena za jeden člověkodenní Ad hoc službu v Kč bez DPH	Sazba DPH	Výše DPH v Kč	Cena Ad hoc služeb za jeden člověkodenní v Kč s DPH	Požadovaný počet MD	Maximální cena za Ad hoc službu v Kč bez DPH	Sazba DPH	Výše DPH v Kč	Maximální cena za Ad hoc službu v Kč s DPH
[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	1.500	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	21 %	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

Pozn.: Účastník doplní výše uvedenou Maximální cena za Ad hoc služby i do čl. 6 Smlouvy.

Součet celkové ceny za Inicializaci Služeb, Paušální služby a Maximální ceny za Ad hoc služby		
Součet celkové ceny za Inicializaci Služeb, Paušální služby a Maximální ceny za Ad hoc služby v Kč bez DPH	Celková výše DPH v Kč	Součet celkové ceny za Inicializaci Služeb, Paušální služby a Maximální ceny za Ad hoc služby v Kč včetně DPH
[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]	[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

Příloha č. 9
Realizační tým Poskytovatele

pozn.: účastník vyplní níže uvedené kontaktní údaje

Pozice	Kontaktní údaje
Projektový manažer	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Projektový manažer	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Solution Architect	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Solution Architect	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy OS RedHat	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy OS RedHat	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy OS RedHat – senior	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy OS RedHat – senior	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy OS HP- UX	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy OS HP- UX	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy síťových	Jméno a příjmení:

zařízení (certifikace Cisco CCNA)	Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy síťových zařízení (certifikace Cisco CCNA)	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy síťových zařízení (F5-CTS)	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy síťových zařízení (F5-CTS)	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy síťových zařízení (F5-CA)	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy síťových zařízení (F5-CA)	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy databází	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy databází	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy a návrhu produktů Microsoft	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy a návrhu produktů Microsoft	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy a používání operačních systémů MS Windows Server 2003 a vyšší	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy a používání operačních systémů MS Windows Server 2003 a vyšší	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:

Specialista v oblasti správy a používání MS Exchange 2007 a vyšší	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy a používání MS Exchange 2007 a vyšší	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy a používání MS SQLS server 2005 a vyšší	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy a používání MS SQLS server 2005 a vyšší	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy aplikačních serveru Apache Tomecat	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy aplikačních serveru Apache Tomecat	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy serveru RedHat JBoss	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy serveru RedHat JBoss	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy serveru Oracle Weblogic server 11g release 1 nebo vyšší	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy serveru Oracle Weblogic server 11g release 1 nebo vyšší	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy serveru Oracle Internet Application Server	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy serveru Oracle Internet Application	Jméno a příjmení: Telefon:

Server	E-mail:
Specialista v oblasti správy aplikačních serveru/frameworku JAVA	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy aplikačních serveru/frameworku JAVA	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy storage area network (SAN)	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy storage area network (SAN)	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy zálohovacích systémů (backup)	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy zálohovacích systémů (backup)	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy diskových polí (storage)	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Specialista v oblasti správy diskových polí (storage)	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:

Příloha č. 10
Zásady ochrany osobních údajů

1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Poskytovatel bude pro Objednatele na základě Smlouvy zajišťovat činnosti, při kterých dochází ke zpracování dat Objednatele, která mohou obsahovat osobní údaje ve smyslu § 4 písm. e) ZOOÚ (dále jen „**Osobní údaje**“).
- 1.2 Osobní údaje jsou pro Objednatele zpracovávány Poskytovatelem pro účely a v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu Smlouvy, tj. zejména bude docházet ke zpracování osobních údajů při migraci, zálohování, organizaci, ukládání a třídění dat.
- 1.3 Za tímto účelem uvedeným výše pověřuje Objednatel Poskytovatele zpracováním Osobních údajů v rozsahu
 - (a) jméno, příjmení, kontaktní údaje;
 - (b) dalších Osobních údajů obsažených v registrech a číselnících spravovaných v rámci Služeb dle Smlouvy a
 - (c) dalších informací, které mají nebo by mohly mít povahu Osobních údajů.

2. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 2.1 Poskytovatel je při zpracování Osobních údajů na základě této Smlouvy povinen postupovat s náležitou odbornou péčí tak, aby neporušil žádné ustanovení ZOOÚ, zejména povinnosti podle § 5 ZOOÚ ve spojení s § 7 ZOOÚ, či jiného právního předpisu nebo nezpůsobil skutečnost, která by znamenala porušení ZOOÚ, zejména povinnosti podle § 5 ZOOÚ ve spojení s § 7 ZOOÚ, či jiného právního předpisu Objednatelem.
- 2.2 Jestliže Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené ZOOÚ, je v souladu s § 8 ZOOÚ povinen jej na to neprodleně upozornit a v případě, že Objednatel toto porušení nenapraví do 15 dnů od písemného vyrozumění Poskytovatele, zastavit zpracování Osobních údajů do doby, než dojde k nápravě. Pokud tak neučiní, odpovídá za újmu, která vznikne subjektu Osobních údajů nebo Objednateli, čímž není dotčena jeho odpovědnost podle ZOOÚ.
- 2.3 Poskytovatel je povinen řídit se při zpracování Osobních údajů na základě této Smlouvy pokyny Objednatele. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu takových pokynů, jestliže mohl takovou nevhodnost zjistit při vynaložení veškeré odborné péče. Pokud Objednatel i přes upozornění setrvá na takových pokynech, je Poskytovatel povinen pokyny provést.
- 2.4 Poskytovatel je v souladu s § 10 ZOOÚ povinen dbát, aby žádný subjekt Osobních údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života subjektů Osobních údajů.
- 2.5 Jakmile pomine účel, pro který byly Osobní údaje zpracovány, nebo na základě žádosti subjektu údajů podle § 21 ZOOÚ, je Poskytovatel ve smyslu § 20 ZOOÚ povinen na základě a v souladu s pokyny a Interní dokumentací Objednatele provést likvidaci Osobních údajů nebo tyto Osobní údaje předat Objednateli.

- 2.6 V případě, že se kterýkoli subjekt Osobních údajů bude domnívat, že Objednatel nebo Poskytovatel provádí zpracování jeho Osobních údajů, které je v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména budou-li Osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a ve smyslu § 21 ZOOÚ požádá Poskytovatele o vysvětlení nebo bude požadovat odstranění vzniklého stavu, zavazuje se Poskytovatel o tom neprodleně informovat Objednatele.
- 2.7 Poskytovatel odpovídá za újmu způsobenou Objednateli vznikem povinnosti Objednatele hradit v souvislosti se zpracováním Osobních údajů na základě této Smlouvy jakoukoli náhradu škody nebo nemajetkovou újmu v penězích subjektu Osobních údajů či pokutu Úřadu pro ochranu osobních údajů („ÚOOÚ“) v důsledku porušení povinností uložených Poskytovateli zákonem nebo Smlouvou.
- 2.8 Poskytovatel je povinen Objednateli neprodleně oznámit provedení kontroly ze strany ÚOOÚ a poskytnout Objednateli na jeho žádost podrobné informace o průběhu kontroly a kopii kontrolního protokolu. V případě zahájení správního řízení o uložení opatření k nápravě a/nebo uložení pokuty („**Správní řízení**“) je Poskytovatel rovněž povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit Objednateli a poskytnout Objednateli na jeho žádost podrobné informace o průběhu a výsledcích Správního řízení, popř. Objednateli poskytnout plnou moc k nahlížení do spisu týkajícího se Správního řízení. Poskytovatel je povinen plnit povinnosti kontrolovaného podle zvláštního právního předpisu upravujícího postup ÚOOÚ při výkonu kontroly a zavazuje se
- (a) poskytnout Objednateli kopii protokolu o kontrole,
 - (b) podat námitky proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu o kontrole, pokud o to Objednatel požádá,
 - (c) informovat Objednatele o způsobu provádění opatření k odstranění zjištěných nedostatků uložených inspektorem ÚOOÚ a
 - (d) respektovat požadavky Objednatele na odstranění zjištěných nedostatků v souladu s opatřením uložených inspektorem ÚOOÚ.

3. ZABEZPEČENÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje, že ve smyslu § 13 odst. 1 ZOOÚ přijme veškerá technická a organizační opatření, která způsobem stanoveným v ZOOÚ či v jiných závazných právních předpisech zajistí zabezpečení ochrany Osobních údajů, a která vyloučí možnost neoprávněného nebo nahodilého přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování Osobních údajů.
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje zejména, nikoliv však výlučně, že přijme následující organizační a technická opatření:
- (a) pověří zpracováním Osobních údajů pouze své vybrané zaměstnance, které poučí o jejich povinnosti zachovávat mlčenlivost ohledně Osobních údajů a o dalších povinnostech, které jsou povinni dodržovat tak, aby nedošlo k porušení ZOOÚ či jiných platných právních předpisů;

- (b) nesvěří zpracování Osobních údajů jakékoliv třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele;
 - (c) bude používat odpovídající technické zařízení a programové vybavení způsobem, který vyloučí neoprávněný či nahodilý přístup k Osobním údajům ze strany jiných osob, než pověřených zaměstnanců Poskytovatele;
 - (d) bude Osobní údaje uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech;
 - (e) Osobní údaje v elektronické podobě bude uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby na základě přístupových kódů či hesel a bude Osobní údaje pravidelně zálohovat;
 - (f) zajistí dálkový přenos Osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích, a to v souladu s Interní dokumentací nebo s dohodou s Objednatelem o úrovni daného zabezpečeného přenosu;
 - (g) písemné dokumenty obsahující Osobní údaje bude uchovávat na zabezpečeném místě, přičemž bude vést řádnou evidenci o pohybu takových písemných dokumentů;
- 3.3 Poskytovatel je ve smyslu § 13 odst. 2 ZOOÚ povinen zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany Osobních údajů v souladu se ZOOÚ a jinými právními předpisy; Objednatel je oprávněn si takovou dokumentaci od Poskytovatele kdykoliv vyžádat k nahlédnutí.