

RÁMCOVÁ SMLOUVA NA POSKYTOVÁNÍ INFRASTRUKTURY A SOUVISEJÍCÍCH SLUŽEB

evidovaná u Objednatele pod č. 9006/091/2019

evidovaná u Dodavatele pod č. 92/2019/UODS, č. j. SPCSS-04798/2019

(dále jen „**Rámcová smlouva**“)

Česká republika – Ministerstvo financí

se sídlem: Letenská 525/15, 118 10 Praha 1

za níž jedná:

IČO: 00006947

DIČ: CZ00006947

bankovní spojení:

ID DS: xzeaauv

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

a

Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp.zn. A 76922,

se sídlem: Na Vápence 915/14, Žižkov, 130 00 Praha 3

zastoupený:

IČO: 036 30 919

DIČ: CZ03630919

bankovní spojení:

ID DS: ag5uunk

(dále jen „**Dodavatel**“ nebo „**SPCSS**“)

(Objednatel a Dodavatel dále jednotlivě též jen „**Smluvní strana**“ nebo společně „**Smluvní strany**“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. a s přihlédnutím k § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“), a příslušnými ustanoveními zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“) tuto

Rámcovou smlouvu

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Objednatel prohlašuje, že:
 - 1.1.1. je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost je stanovena 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 Rámcové smlouvě stanovené a je oprávněn Rámcovou smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2. Dodavatel prohlašuje, že:
 - 1.2.1. je státním podnikem existujícím podle českého právního řádu; a
 - 1.2.2. splňuje veškeré podmínky a požadavky v Rámcové smlouvě stanovené a je oprávněn Rámcovou smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a to i jako významný dodavatel ve smyslu vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „**VoKB**“).
- 1.3. Rámcová smlouva se uzavírá na základě výjimky z působnosti ZZVZ stanovené v § 11 ZZVZ.
- 1.4. Pojmy s velkými počátečními písmeny definované v Rámcové smlouvě či Prováděcí smlouvě budou mít význam, který je jim v Rámcové smlouvě či Prováděcí smlouvě, vč. jejich příloh a dodatků, připisován.

II. ÚČEL RÁMCOVÉ SMLOUVY

Rámcová smlouva je uzavírána za účelem sjednání základních rámcových podmínek pro poskytování služeb Dodavatele souvisejících s provozem infrastruktury pro vybrané informační systémy Objednatele. K dosažení tohoto cíle chce Objednatel využít Dodavatelem poskytované plnění na základě jednotlivých prováděcích smluv.

III. PŘEDMĚT RÁMCOVÉ SMLOUVY

- 3.1. Předmětem této Rámcové smlouvy je úprava vzájemných práv a povinností Smluvních stran pro účely poskytování infrastruktury a souvisejících služeb dle specifikace uvedené v odst. 3.3 tohoto článku, předmětem této Rámcové smlouvy je tak stanovení podmínek, za kterých bude docházet mezi Smluvními stranami k uzavírání prováděcích smluv (dále jen „**Prováděcí smlouva**“) za podmínek dále specifikovaných v této Rámcové smlouvě.
- 3.2. Předmětem Rámcové smlouvy je mimo jiné také zakotvení oprávnění Objednatele vyzvat Dodavatele v souladu s postupem uvedeným v čl. IV Rámcové smlouvy k uzavření Prováděcích smluv na služby specifikované v odst. 3.3 tohoto článku, a tyto Prováděcí smlouvy s ním následně za podmínek stanovených Rámcovou smlouvou uzavřít a dále zakotvení závazku Dodavatele na základě výzvy Objednatele uzavřít za podmínek stanovených Rámcovou smlouvou Prováděcí smlouvu.
- 3.3. Předmětem plnění je závazek Dodavatele na základě Prováděcích smluv poskytnout Objednateli služby infrastruktury a související provozní služby a služby poskytování odborných rolí, které zahrnují:

- 3.3.1. poskytování provozu služeb infrastruktury založené na standardních jednotkách, v rámci kterých se Dodavatel zavazuje poskytovat jednotky infrastruktury (např. výpočetní výkon, disková úložiště, správa operačních systémů a další) (dále jen „**Jednotky provozu infrastruktury**“) a poskytování přípravy služeb infrastruktury související s Jednotkami provozu infrastruktury (dále jen „**Jednotky přípravy infrastruktury**“) a poskytování ukončení služeb infrastruktury související s Jednotkami provozu infrastruktury (dále jen „**Jednotky ukončení infrastruktury**“) (to vše dále jen „**Služby poskytování infrastruktury**“), přičemž podrobná specifikace Služeb poskytování infrastruktury je uvedena v Příloze č. 1a Rámcové smlouvy;
- 3.3.2. provozní služby informačních systémů vázané na jednotlivé informační systémy Objednatele (např. provozní a bezpečnostní dohled), a dále pak provozní služby informačních systémů společné pro všechny Služby poskytování infrastruktury a provozní služby informačních systémů vázané na jednotlivé informační systémy Objednatele (např. řízení a další) (to vše dále jen „**Provozní služby**“), přičemž podrobná specifikace Provozních služeb je uvedena v Příloze č. 2 Rámcové smlouvy;
- 3.3.3. poskytování odborných rolí za účelem implementačních a podpůrných provozních činností mimo rozsah Služeb poskytování infrastruktury a Provozních služeb, přičemž jde o činnosti související s poskytováním infrastruktury a provozních služeb dle této Rámcové smlouvy a jsou poskytovány dle jednotlivých rolí uvedených v katalogu rolí (dále jen „**Poskytování odborných rolí**“), který je součástí Přílohy č. 3a Rámcové smlouvy;

(Služby poskytování infrastruktury, Provozní služby a Poskytování odborných rolí dále společně také jen „**Služby**“ nebo samostatně jen „**Služba**“).
- 3.4. Předmětem této Rámcové smlouvy je zároveň závazek Objednatele za řádně poskytnuté Služby uhradit Dodavateli cenu dle čl. VI této Rámcové smlouvy.
- 3.5. Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že v rámci poskytování Služeb je zřízena řídicí struktura poskytování Služeb, jejíž činnosti a způsob řízení Služeb jsou definovány v Příloze č. 4 Rámcové smlouvy. V rámci řídicí struktury provozu Služeb se Smluvní strany zavazují zřídit následující orgány (dále jen „**Řídicí orgány**“):
 - 3.5.1. Řídicí komisi (dále jen „**ŘKO**“), která je orgánem pro rozhodování o zásadních otázkách ovlivňujících poskytování Služeb. ŘKO je složena ze zástupců Objednatele a Dodavatele. Podrobná specifikace činnosti ŘKO je uvedena v Příloze č. 4 Rámcové smlouvy.
 - 3.5.2. Tým přípravy a poskytování Služeb (dále jen „**TPP**“), který je složen ze zástupců Dodavatele a Objednatele, a příp. jejich poddodavatele. Podrobná specifikace činnosti TPP je uvedena v Příloze č. 4 Rámcové smlouvy.
- 3.6. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost, nezbytnou pro řádné splnění Rámcové smlouvy ze strany Dodavatele.
- 3.7. Dodavatel prohlašuje, že disponuje veškerými potřebnými oprávněními pro poskytnutí Služeb.
- 3.8. Dodavatel je při uzavírání, jakož i při plnění Prováděcích smluv povinen postupovat v souladu s touto Rámcovou smlouvou a danou Prováděcí smlouvou.
- 3.9. Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že Služby mohou být využívány v souladu s dalšími nadstavbovými službami zajištěnými Objednatelem, specifickými pro určité informační systémy, např. rozvoj a podpora aplikací (dále jen „**Nadstavbové služby**“). Poskytování Nadstavbových služeb může být řešeno i na základě samostatných smluv uzavřených mezi Objednatelem a Dodavatelem.

- 3.10. V rámci Nadstavbových služeb zajištěných samostatnou smlouvou mezi Smluvními stranami se Smluvní strany zavazují při plnění Služeb, v případě uplatnění změnového řízení dle čl. VIII Rámcové smlouvy nebo při ukončení Rámcové smlouvy nebo jednotlivých Prováděcích smluv postupovat v souladu se smlouvami upravujícími tyto Nadstavbové služby, tj. tak, aby nebylo žádným způsobem ohroženo či znemožněno plnění těchto Nadstavbových služeb, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
- 3.11. Smluvní strany berou na vědomí, že v rámci plnění Rámcové smlouvy a jednotlivých Prováděcích smluv může docházet ke sběru dat ve smyslu VoKB, přičemž se jedná o data, která jsou ve vlastnictví Objednatele, a se kterými bude Dodavatel nakládat pouze dle pokynů Objednatele.

IV. DOBA, MÍSTO A ZPŮSOB PLNĚNÍ

- 4.1. Smluvní strany sjednávají, že doba plnění příslušné Služby bude vždy stanovena v příslušné Prováděcí smlouvě uzavřené dle této Rámcové smlouvy. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany výslovně sjednávají, že účinnost každé Prováděcí smlouvy nastane nejdříve zveřejněním Prováděcí smlouvy v registru smluv v souladu se Zákonem o registru smluv.
- 4.2. Místem plnění jsou datová centra Dodavatele na adresách: Na Vápence 915/14, Žižkov, 130 00 Praha 3 (dále jen „**DCV**“) a Čsl. armády 435, Zeleneč, okres Praha-východ (dále jen „**DCZ**“), nedohodnou-li se Smluvní strany v rámci příslušné Prováděcí smlouvy jinak.
- 4.3. Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby poskytování infrastruktury a Provozní služby v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“), přičemž SLA Služeb poskytování infrastruktury jsou základní SLA na úrovni jednotlivých Jednotek provozu infrastruktury a jsou specifikovány v Příloze č. 1a Rámcové smlouvy. SLA Provozních služeb jsou primárně definovány v Příloze č. 2 Rámcové smlouvy.
- 4.4. Realizace Služeb bude probíhat na základě jednotlivých Prováděcích smluv uzavíraných vždy zvlášť pro daný typ Služeb, tj. pro Služby poskytování infrastruktury, Provozní služby nebo Poskytování odborných rolí na základě písemné výzvy Objednatele k poskytnutí daných Služeb, jejíž vzor (vždy pro daný typ Služeb) je součástí Přílohy č. 5 Rámcové smlouvy, zaslané prostřednictvím e-mailové zprávy Oprávněné osobě Dodavatele ve věcech projektového řízení (dále jen „**Výzva**“). Výzva musí obsahovat:
- 4.4.1. v případě Výzvy na poskytnutí Služeb poskytování Infrastruktury:
- 4.4.1.1. identifikační údaje Objednatele a Dodavatele;
 - 4.4.1.2. požadovaný termín zahájení poskytování Služeb poskytování infrastruktury a termín ukončení poskytování Služeb poskytování infrastruktury, a současně maximální, tj. nepřekročitelnou finanční částku pro čerpání Služeb poskytování infrastruktury na základě příslušné poptávané Prováděcí smlouvy;
 - 4.4.1.3. podrobnou specifikaci požadovaných Služeb poskytování infrastruktury, tj. seznam požadovaných Jednotek provozu infrastruktury a příp. Jednotek přípravy infrastruktury a Jednotek ukončení infrastruktury (pokud jsou relevantní v souladu s Přílohou č. 1a Rámcové smlouvy) a počet měrných jednotek;
 - 4.4.1.4. název a popis cílového informačního systému, příp. informačních systémů;
 - 4.4.1.5. umístění v datových centrech (v souladu s pravidly dle Přílohy č. 1a Rámcové smlouvy);
 - 4.4.1.6. kvalifikovaný elektronický podpis Objednatele;

- 4.4.2. a v případě Výzvy na poskytnutí Provozních služeb:
- 4.4.2.1. identifikační údaje Objednatele a Dodavatele;
 - 4.4.2.2. požadovaný termín zahájení poskytování Provozních služeb;
 - 4.4.2.3. termín ukončení poskytování Provozních služeb;
 - 4.4.2.4. název a popis cílového informačního systému, příp. informačních systémů;
 - 4.4.2.5. podrobnou specifikaci požadavků na Provozní služby včetně podkladů pro stanovení ceny dle principů v Katalogu Provozních služeb v Příloze č. 2 Rámcové smlouvy;
 - 4.4.2.6. kvalifikovaný elektronický podpis Objednatele.
- 4.4.3. v případě výzvy na Poskytování odborných rolí:
- 4.4.3.1. identifikační údaje Objednatele a Dodavatele;
 - 4.4.3.2. výčet poptávaných rolí a maximální, tj. nepřekročitelnou finanční částku pro čerpání Poskytování odborných rolí na základě příslušné poptávané Prováděcí smlouvy a uvedení termínu, v rámci kterého má být Poskytnutí odborných rolí provedeno, resp. doby trvání Prováděcí smlouvy na Poskytování odborných rolí;
 - 4.4.3.3. název a popis cílového informačního systému, příp. informačních systémů;
 - 4.4.3.4. podrobnou specifikaci požadavků na Poskytování odborných rolí dle Katalogu rolí v Příloze č. 3a Rámcové smlouvy;
 - 4.4.3.5. kvalifikovaný elektronický podpis Objednatele.
- 4.5. Dodavatel se zavazuje v souladu s Výzvou k poskytování daných Služeb zpracovat návrh Prováděcí smlouvy dle vzoru uvedeného v Příloze č. 5 Rámcové smlouvy pro daný typ Služeb (dále jen „**Návrh**“) a ve lhůtě 10 pracovních dnů ode dne doručení Výzvy odeslat podepsaný Návrh Oprávněné osobě Objednatele ve věcech obchodních a smluvních, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Dodavatel může bez zbytečného odkladu požádat o doplnění či upřesnění náležitostí dle odst. 4.4 tohoto článku. Požádá-li Dodavatel o doplnění či upřesnění náležitostí, staví se lhůta pro odeslání Návrhu do okamžiku zaslání řádně upravené/doplněné nové Výzvy.
- 4.6. Oprávněná osoba Objednatele ve věcech obchodních a smluvních se zavazuje provést potvrzení Návrhu, tj. podepsat Návrh a doručit jej Oprávněné osobě Dodavatele ve věcech projektového řízení ve lhůtě 10 pracovních dnů ode dne doručení Návrhu (dále jen „**Potvrzení Návrhu**“), popř. bez zbytečného odkladu požádat Dodavatele o doplnění či upřesnění chybějících náležitostí dle odst. 4.4 tohoto článku. Potvrzením Návrhu Objednatel vyjadřuje souhlas s obsahem Návrhu, a že nepožaduje doplnění či upřesnění chybějících náležitostí a jako takový jej akceptuje. Požádá-li Objednatel o doplnění či upřesnění chybějících náležitostí, staví se lhůta pro Potvrzení Návrhu do okamžiku zaslání řádně doplněného nového Návrhu. Objednatel není oprávněn Návrh jakýmkoliv způsobem doplňovat či měnit a zavazuje se Návrh potvrdit bez výhrad nebo požádat o doplnění či upřesnění podle tohoto odstavce. Potvrzení Návrhu s výhradou se nepovažuje za Potvrzení Návrhu ve smyslu tohoto odstavce, není-li v Rámcové smlouvě stanoveno jinak. Doručením písemného podepsaného Potvrzení Návrhu Oprávněné osobě Dodavatele ve věcech projektového řízení dochází k uzavření Prováděcí smlouvy.
- 4.7. Služby poskytování infrastruktury budou Dodavatelem poskytovány nepřetržitě po dobu účinnosti Prováděcí smlouvy.

- 4.8. Smluvní strany souhlasí s tím, že při dodržení minimálních parametrů Výzvy k poskytnutí Služeb poskytování infrastruktury se Dodavatel zavazuje dodat požadované množství Služeb poskytování infrastruktury, příp. navýšit Služby poskytování infrastruktury v rámci dané účinné Prováděcí smlouvy. Možnost realizace Prováděcích smluv na Služby poskytování infrastruktury, nespĺňující tyto parametry musí Dodavatel dopředu potvrdit na základě aktuálních realizačních možností. Objednatel se zavazuje dodržovat v rámci Výzev k poskytnutí Služeb poskytování infrastruktury všechny následující minimální parametry:
- 4.8.1. minimální objednatelné množství (v rámci Výzvy k poskytnutí Služeb poskytování infrastruktury) pro danou Jednotku dle Přílohy č. 1b Rámcové smlouvy;
 - 4.8.2. minimální doba přípravy (od účinnosti Prováděcí smlouvy na poskytování Služeb poskytování infrastruktury do zahájení poskytování Služeb poskytování infrastruktury) pro danou Jednotku dle Přílohy č. 1b Rámcové smlouvy;
 - 4.8.3. minimální doba poskytování Služeb poskytování infrastruktury (od účinnosti Prováděcí smlouvy na poskytování Služeb poskytování infrastruktury do termínu ukončení poskytování Služeb poskytování infrastruktury, tj. do ukončení doby trvání příslušné Prováděcí smlouvy) činí 3 roky;
- (vše v pododst. 4.8.1 až 4.8.3 dále jen „**Minimální parametry**“) přičemž Minimální parametry platí vždy v rámci jednoho datového centra. Při dodržení Minimálních parametrů se Dodavatel zavazuje zpracovat Návrh v souladu s předmětnou Výzvou vedoucí k uzavření Prováděcí smlouvy. V případě, že Objednatel Minimální parametry nedodrží, si Dodavatel vyhrazuje právo zahájit jednání s Objednatелеm o reálných možnostech plnění a zpracovat Návrh, případně Návrh nezpracovat.
- 4.9. Současně aniž by byly dotčeny předcházející odstavce, Smluvní strany sjednávají, že v případě uzavřených a účinných Prováděcích smluv na Poskytování odborných rolí platí následující pravidla:
- 4.9.1. Poskytování odborných rolí bude Dodavatelem poskytováno po dobu účinnosti dané Prováděcí smlouvy na základě pokynů k čerpání člověkodů v rámci jednotlivých rolí (dále jen „**Pokyn k Poskytování odborných rolí**“), a to až do uplynutí doby trvání Prováděcí smlouvy nebo do vyčerpání finančního limitu stanoveného v dané Prováděcí smlouvě, podle toho, která ze skutečností nastane dříve.
 - 4.9.2. Součástí každého Pokynu k Poskytování odborných rolí bude vždy specifikace zadání, tj. název dané role pro Poskytování odborných rolí, zadaný počet člověkodů, období realizace, rozsah a popis požadovaných činností a specifikace výstupů činností.
 - 4.9.3. Akceptace Poskytování odborných rolí na základě jednotlivých Pokynů k Poskytování odborných rolí bude probíhat postupem dle čl. V odst. 5.4 Rámcové smlouvy.
- 4.10. Seznam Služeb poskytování infrastruktury a jejich alokace pro jednotlivé informační systémy či účely je veden a průběžně aktualizován TPP v dokumentu s názvem „*Alokace zdrojů sdílené infrastruktury*“, jehož vzor je uveden v Příloze č. 6 Rámcové smlouvy, přičemž tento dokument musí být vždy odsouhlasen zástupci TPP obou Smluvních stran. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že Jednotky v rámci Služeb poskytování infrastruktury lze realokovat na jiný účel beze změny předmětné Prováděcí smlouvy.
- 4.11. Při plnění Prováděcích smluv je Dodavatel povinen postupovat v souladu s touto Rámcovou smlouvou a s danou Prováděcí smlouvou. Na základě uzavřené Prováděcí smlouvy se Dodavatel zavazuje provést požadované Služby.
- 4.12. Objednatel může uzavírat s Dodavatelem Prováděcí smlouvy podle svých potřeb po celou dobu účinnosti Rámcové smlouvy, a to postupem a za podmínek stanovených tímto článkem.

V. AKCEPTACE SLUŽEB

- 5.1. Potvrzení o poskytnutí příslušných Služeb poskytování infrastruktury a/nebo Provozních služeb v rámci všech Prováděcích smluv uzavřených na základě této Rámcové smlouvy, bude realizováno formou podpisu společného záznamu o poskytnutí Služeb poskytování infrastruktury a/nebo Provozních služeb, jehož vzor je součástí Přílohy č. 5 Rámcové smlouvy (dále jen „**Záznam**“), a to následovně:
- 5.1.1. Dodavatel se zavazuje vystavit Záznam za příslušný kalendářní měsíc do 5 pracovních dnů následujících po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly předmětné Služby poskytování infrastruktury a/nebo Provozní služby v rámci všech Prováděcích smluv poskytovány a ve stejné lhůtě jej předloží Objednateli.
 - 5.1.2. Objednatel se zavazuje Záznam potvrdit a podepsat ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne jeho předložení a ve stejné lhůtě jej doručit Dodavateli, přičemž v případě, že tak ve stanovené lhůtě neučiní, bude Záznam o poskytnutí Služeb Dodavatelem považován za akceptovaný.
 - 5.1.3. Sporné případy poskytnutí Služeb poskytování infrastruktury a/nebo Provozních služeb budou řešeny v rámci Zprávy postupem dle odst. 5.2 tohoto článku.
 - 5.1.4. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádějí, že v rámci Služeb poskytování infrastruktury budou Jednotky přípravy infrastruktury uvedeny vždy pouze v prvním měsíci, ve kterém dojde k zahájení poskytování příslušných Služeb poskytování infrastruktury a Jednotky ukončení infrastruktury budou uvedeny vždy pouze v posledním měsíci poskytování příslušných Služeb poskytování infrastruktury nebo v případě uplatnění Exit plánu dle této Rámcové smlouvy. V případě, že před ukončením Prováděcí smlouvy na poskytování Služeb infrastruktury dojde k uzavření nové Prováděcí smlouvy na stejné Služby poskytování infrastruktury (tj. prodloužení poskytování určitých Jednotek provozu infrastruktury), nebudou v Záznamu uvedeny příslušné Jednotky ukončení infrastruktury a Jednotky přípravy infrastruktury.
- 5.2. Hodnocení a kontrola plnění příslušných Služeb poskytování infrastruktury a/nebo Provozních služeb v rámci všech účinných Prováděcích smluv uzavřených na základě této Rámcové smlouvy bude probíhat vždy za uplynulý kalendářní měsíc následovně:
- 5.2.1. Objednatel je oprávněn provádět kontrolu plnění Služeb poskytování infrastruktury a/nebo Provozních služeb na základě zprávy o úrovni a rozsahu poskytovaných Služeb poskytování infrastruktury a/nebo Provozních služeb v rámci všech Prováděcích smluv v příslušném období (dále jen „**Zpráva**“), přičemž vzor Zprávy je součástí Přílohy č. 5 Rámcové smlouvy;
 - 5.2.2. Dodavatel se zavazuje předložit Objednateli písemnou Zprávu vždy do 10. pracovního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly příslušné Služby poskytovány.
 - 5.2.3. Objednatel se zavazuje ve lhůtě 3 pracovních dnů ode dne předložení Zprávy zpracovat ke Zprávě písemné stanovisko, kterým Zprávu schválí nebo ji spolu s tímto stanoviskem předloží ke schválení Oprávněným osobám ve Smluvních stran ve věcech technických.
 - 5.2.4. Sporné případy akceptace předmětných Služeb budou řešeny do 5 pracovních dnů ode dne doručení stanoviska dle předchozí věty Dodavateli na jednání Oprávněných osob Smluvních stran ve věcech technických, přičemž při naplnění podmínek stanovených touto Rámcovou smlouvou a danou Prováděcí smlouvou, tj. při nedodržení stanovených podmínek pro poskytování předmětných Služeb Dodavatelem, může následně dojít k uplatnění příslušných sankcí dle čl. XV Rámcové smlouvy.

- 5.3. Na základě vyhodnocení Zprávy v příslušném období mohou Oprávněné osoby Smluvních stran ve věcech projektového řízení navrhnout přijetí případné změny v úrovni poskytovaných Služeb formou změnového požadavku dle čl. VIII Rámcové smlouvy.
- 5.4. Poskytování odborných rolí bude Objednatelem akceptováno na základě výkazu Poskytování odborných rolí, který se zavazuje Dodavatel vést v rámci předmětné Prováděcí smlouvy na Poskytování odborných rolí (dále jen „**Výkaz**“), jehož vzor je součástí Přílohy č. 5 Rámcové smlouvy, a to vždy za daný kalendářní měsíc účinnosti předmětné Prováděcí smlouvy. V rámci Výkazu Dodavatel prokazuje skutečně vynaložený čas na Poskytování odborných rolí detailním popisem jednotlivých činností v rámci jednotlivých rolí v granularitě minimálně po dnech a s přesností vykazovaných objemů činností na celé člověkohodiny. Dodavatel vystaví Výkaz vždy do 15 kalendářních dnů následujících po skončení kalendářního měsíce, ve kterém bylo Poskytování odborných rolí na základě předmětné Prováděcí smlouvy poskytováno a ve stejné lhůtě jej předloží Oprávněné osobě Objednatele ve věcech projektového řízení ke schválení. Objednatel se zavazuje Výkaz potvrdit a podepsat ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení Výkazu a ve stejné lhůtě jej doručit Oprávněné osobě Dodavatele ve věcech projektového řízení, příp. ve stejné lhůtě uvést k Výkazu výhrady a doručit je Dodavateli. Po odstranění veškerých výhrad sepíše Smluvní strany nový Výkaz bez výhrad.

VI. CENA

- 6.1. Dodavatel se zavazuje provádět Služby poskytování infrastruktury dle jednotlivých Prováděcích smluv uzavíraných dle této Rámcové smlouvy s Objednatelem, nejvýše za ceny uvedené v Příloze č. 1b Rámcové smlouvy, tj. za uvedené ceny Jednotek provozu infrastruktury (dále jen „**Ceny za Jednotky provozu infrastruktury**“), přičemž Cena za Jednotku provozu infrastruktury je vždy uvedena pro jednotlivý druh Jednotky za 1 měrnou jednotku za jeden kalendářní měsíc poskytování Služeb poskytování infrastruktury v rámci dané Jednotky provozu infrastruktury bez DPH a dále za ceny uvedené pro Jednotky přípravy infrastruktury a Jednotky ukončení infrastruktury (dále jen „**Ceny za Jednotky přípravy infrastruktury**“ a „**Ceny za Jednotky ukončení infrastruktury**“), přičemž Ceny za Jednotky přípravy infrastruktury a Ceny za Jednotky ukončení infrastruktury jsou vždy uvedeny pro jednotlivý druh Jednotky za 1 měrnou jednotku jako jednorázové ceny poskytování Služeb poskytování infrastruktury v rámci dané Jednotky přípravy infrastruktury nebo Jednotky ukončení infrastruktury bez DPH (součet Cen za Jednotky v rámci daného kalendářního měsíce dále jen „**Cena za Služby poskytování infrastruktury**“). Ceny za Jednotky jsou sjednány dohodou Smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
- 6.2. Dodavatel se zavazuje provádět Provozní služby dle jednotlivých Prováděcích smluv uzavíraných dle této Rámcové smlouvy s Objednatelem nejvýše za ceny uvedené v příslušné Prováděcí smlouvě na Provozní služby (dále jen „**Cena za Provozní služby**“), přičemž ceny v uvedených Prováděcích smlouvách budou stanoveny jakou paušální ceny za jeden kalendářní měsíc poskytování Provozních služeb, budou stanoveny dohodou Smluvních stran a budou stanoveny na základě zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, jako ceny v místě a čase obvyklé. Cena za Provozní služby bude rovněž stanovena v souladu s principy uvedenými v Příloze č. 2 Rámcové smlouvy pro daný typ Provozních služeb.
- 6.3. Smluvní strany se dále dohodly, že za Poskytování odborných rolí bude hrazena cena dle jednotlivých rolí, a to za každý člověkodenní (tj. 8 člověkohodin) Poskytování odborných rolí ve výši uvedené pro jednotlivé role v Příloze č. 3b Rámcové smlouvy (dále jen „**Cena za Poskytování odborných rolí**“). Smluvní strany se dohodly, že v případě neposkytování

Poskytování odborných rolí po celý člověkoden se Cena za Poskytování odborných rolí poměrně krátí s přesností na celé člověkohodiny.

- 6.4. Ceny stanovené na základě odst. 6.1 až 6.3 tohoto článku se zvýší o částku odpovídající dani z přidané hodnoty dle sazby daně platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6.5. Dodavatel prohlašuje, že je plátcem DPH.
- 6.6. Smluvní strany se dohodly, že celkový souhrn plnění dle této Rámcové smlouvy, tj. plnění v rámci všech uzavřených Prováděcích smluv dle této Rámcové smlouvy nesmí přesáhnout částku ve výši 150 000 000,00 Kč (slovy: jedno sto padesát milionů korun českých) bez DPH (dále jen „**Maximální souhrnná cena**“).
- 6.7. Ceny dle této Rámcové smlouvy a předmětných Prováděcích smluv lze měnit pouze za podmínek stanovených touto Rámcovou smlouvou nebo danou Prováděcí smlouvou, přičemž nesmí překročit Maximální souhrnnou cenu dle odst. 6.6 tohoto článku.

VII. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1. Cena za Služby poskytování infrastruktury a/nebo Cena za Provozní služby dle příslušných Prováděcích Smluv bude Objednatelům hrazena měsíčně, a to na základě faktury vystavené Dodavatelem vždy samostatně pro každou Prováděcí smlouvu a současně pro každý informační systém zvlášť a zpětně za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb poskytování infrastruktury a/nebo Provozních služeb v rámci všech trvajících Prováděcích smluv, přičemž Dodavatel je oprávněn vystavit fakturu za daný kalendářní měsíc nejdříve v den akceptace Záznamu. Kopie akceptovaného Záznamu bude přílohou faktury. Smluvní strany se dohodly, že v případě, kdy nebudou Služby poskytování infrastruktury a/nebo Provozní služby, příp. pouze některá z nich, poskytovány po celý kalendářní měsíc, se cena za příslušnou Službu poměrně krátí, a to s přesností na celé dny trvání poskytování Služeb.
- 7.2. Cena za Poskytování odborných rolí dle příslušné Prováděcí smlouvy bude hrazena měsíčně, a to na základě Výkazu podepsaného Objednatelům bez výhrad. Kopie Výkazu bude tvořit přílohu faktury. Dodavatel je oprávněn fakturovat Cenu za Poskytování odborných rolí nejdříve den následující po dni podpisu Výkazu Objednatelům bez výhrad.
- 7.3. Faktura musí obsahovat zejména:
 - 7.3.1. číslo Rámcové smlouvy;
 - 7.3.2. číslo Prováděcí smlouvy, příp. Prováděcích smluv, za které je fakturováno;
 - 7.3.3. specifikaci jednotlivých Služeb, které jsou fakturovány;
 - 7.3.4. ceny za Služby, tj. Cenu za Služby poskytování infrastruktury bez DPH a s DPH v rámci všech trvajících Prováděcích smluv na Služby poskytování infrastruktury a/nebo Cenu za Provozní služby bez DPH a s DPH v rámci všech trvajících Prováděcích smluv na Provozní služby a/nebo Cenu za Poskytování odborných rolí bez DPH a s DPH vč. uvedení počtu rolí a člověkodnů, za které se fakturuje v rámci všech trvajících Prováděcích smluv na Poskytování odborných rolí;
 - 7.3.5. úplné bankovní spojení Dodavatele s tím že číslo účtu musí odpovídat číslu účtu uvedenému v záhlaví Rámcové smlouvy nebo číslu účtu v registru plátců DPH, popř. číslu účtu oznámenému postupem dle této Rámcové smlouvy;
 - 7.3.6. veškeré náležitosti dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, v případě, že se jedná o daňový doklad;
 - 7.3.7. náležitosti obchodní listiny uvedené v § 435 odst. 1 OZ.
- 7.4. Faktury jsou splatné ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne řádného doručení Objednatelům.
- 7.5. Dodavatel bude faktury doručovat prostřednictvím datové schránky Objednatelům.

- 7.6. Objednatel je oprávněn ve lhůtě 10 dnů ode dne doručení faktury fakturu vrátit Dodavateli, aniž by došlo k prodloužení s její úhradou, obsahuje-li nesprávné náležitosti nebo údaje, chybí-li na faktuře některá z náležitostí nebo údajů nebo chybí-li některá z příloh. Dodavatel je povinen v případě vrácení faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Ode dne doručení opravené, příp. nové faktury běží Objednateli nová lhůta splatnosti v délce 30 kalendářních dnů.
- 7.7. Platby dle této Rámcové smlouvy a Prováděcích smluv budou probíhat výhradně v korunách českých a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.
- 7.8. Dodavatel bere na vědomí, že Objednatel neposkytuje zálohy na poskytnutí Služeb.
- 7.9. Dodavatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Rámcové smlouvy nerozhodl o tom, že Dodavatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**Nespolehlivý plátcem**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Dodavatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Dodavatel o tomto informovat Objednatele, a to do 2 pracovních dnů od vydání takového rozhodnutí. Stane-li se Dodavatel Nespolehlivým plátcem, může uhradit Objednatel Dodavateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Dodavateli až po písemném doložení Dodavatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.
- 7.10. Dodavatel je oprávněn zvýšit ceny za Služby dle této Rámcové smlouvy s účinností od 1. dubna každého kalendářního roku následujícího po roce 2022 o přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „**Míra inflace**“) vyhlášeného Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok.
- 7.11. Dodavatel je oprávněn zvýšit ceny za Služby dle této Rámcové smlouvy podle předcházejícího odstavce pouze v případě, že Míra inflace přesáhne 2 % (slovy: dvě procenta). Pro vyloučení pochybností se sjednává, že v případě záporné Míry inflace se ceny Služby dle této Rámcové smlouvy nesnižují. Dodavatel je v každém roce oprávněn zvýšit ceny za Služby dle této Rámcové smlouvy nejvýše o 5 % (slovy: pět procent); to platí i v případě, že Míra inflace za předcházející kalendářní rok bude vyšší.
- 7.12. Nebude-li oznámení o zvýšení cen za Služby doručeno Objednateli do 31. března daného kalendářního roku, právo na uplatnění zvýšení cen za Služby v daném kalendářním roce zanikne.

VIII. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 8.1. Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna na základě Zprávy písemně navrhnout změny Služeb poskytování infrastruktury a/nebo Provozních služeb a parametrů jejich poskytování v rámci příslušné Prováděcí smlouvy, a to prostřednictvím požadavku zaslaného prostřednictvím e-mailu nebo na jednání TPP Oprávněné osobě příslušné Smluvní strany ve věcech projektového řízení (dále jen „**Změnový požadavek**“). Žádná ze Smluvních stran není povinna navrhané změny akceptovat.
- 8.2. Dodavatel se zavazuje provést hodnocení dopadů navrhovaných změn Služeb poskytování infrastruktury a/nebo Provozních služeb z hlediska vhodnosti, termínů plnění, součinnosti Smluvních stran a ceny dle příslušné Prováděcí smlouvy. Dodavatel se zavazuje provést hodnocení bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení Změnového požadavku Objednateli, není-li Smluvními stranami dohodnuto jinak.

- 8.3. Smluvní strany se zavazují za účelem potvrzení změn dle tohoto článku uzavřít dodatek k Rámcové smlouvě nebo dané Prováděcí smlouvě, kterým budou provedené změny do Rámcové smlouvy nebo dané Prováděcí smlouvy promítnuty. V závislosti na takovém dodatku může být upraven požadovaný rozsah plnění Služeb, termíny plnění Služeb, cena Služeb, platební podmínky, součinnost Objednatele atd. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že dodatek uzavřený na základě tohoto článku k Rámcové smlouvě, resp. změny provedené tímto dodatkem jsou účinné od okamžiku účinnosti dodatku rovněž vůči všem Prováděcím smlouvám trvajícím k okamžiku nabytí účinnosti dodatku.
- 8.4. Smluvní strany se zavazují v případě uplatnění změnového řízení dle tohoto článku postupovat v souladu se smlouvami upravujícími Nadstavbové služby, tj. tak, aby nebylo žádným způsobem ohroženo či znemožněno plnění Nadstavbových služeb, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

IX. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 9.1. Dodavatel se zavazuje:
- 9.1.1. poskytovat Služby poskytování infrastruktury a Provozní služby v kvalitě definované v jednotlivých SLA, které jsou stanoveny v Přílohách č. 1a a č. 2 této Rámcové smlouvy
 - 9.1.2. poskytovat Služby řádně a včas bez faktických a právních vad;
 - 9.1.3. postupovat při realizaci Služeb s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny a interními předpisy souvisejícími se Službami, které Objednatel Dodavateli poskytne, nebo s pokyny jím pověřených osob;
 - 9.1.4. bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky poskytování Služeb dle Rámcové smlouvy a Prováděcích smluv;
 - 9.1.5. informovat bezodkladně Objednatele o všech okolnostech důležitých pro řádné a včasné plnění Rámcové smlouvy a Prováděcích smluv;
 - 9.1.6. poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Rámcové smlouvy i všech Prováděcích smluv na jejím základě uzavřených;
 - 9.1.7. nakládat se všemi věcmi, dokumenty a dalšími písemnostmi, které mu byly Objednatelem svěřeny za účelem plnění této Rámcové smlouvy a Prováděcích smluv, s péčí řádného hospodáře a chránit je před poškozením, a zneužitím. Objednatel zůstává vlastníkem takových podkladů poskytnutých Dodavateli za účelem plnění této Rámcové smlouvy a Prováděcích smluv. Dodavatel je oprávněn s podklady nakládat pouze v souladu s podmínkami této Rámcové smlouvy a Prováděcích smluv. Dodavatel není oprávněn k jinému nakládání a užití podkladů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Všechny písemnosti a jiné nosiče informací, včetně případných kopií, je povinen chránit před nepovolanými osobami. Dodavatel plně odpovídá za škodu způsobenou ztrátou a zneužitím hodnot dle tohoto odstavce. Dodavatel se zavazuje vrátit Objednateli veškeré věci, dokumenty a jiné písemnosti, které mu byly Objednatelem svěřeny pro účely plnění Rámcové smlouvy, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od ukončení poslední Prováděcí smlouvy uzavřené na základě této Rámcové smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak;

- 9.1.8. Dodavatel se dále zavazuje mít po celou dobu účinnosti Rámcové smlouvy a jednotlivých Prováděcích smluv uzavřenou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Dodavatelem v souvislosti s poskytováním Služeb Objednateli, příp. třetí osobě s limitem pojistného plnění minimálně ve výši 100 000 000,00 Kč (slovy: jedno sto milionů korun českých).
- 9.1.9. poskytnout Služby dle této Rámcové smlouvy na své náklady a na své nebezpečí.
- 9.2. Objednatel se zavazuje:
- 9.2.1. poskytovat Dodavateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému a včasnému poskytování Služeb;
- 9.2.2. poskytovat Dodavateli součinnost potřebnou pro řádné a včasné realizování Služeb, kterou je po něm Dodavatel jako osoba, která disponuje kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci Služeb s odbornou péčí, oprávněna požadovat;
- 9.2.3. zaplatit za řádně poskytnuté Služby nebo jejich části cenu za Služby dle příslušné Prováděcí smlouvy.
- 9.3. Dodavatel bere na vědomí, že poskytování Služeb dle této Rámcové smlouvy nebo některých jiných Nadstavbových služeb, resp. příslušných Prováděcích smluv může souviset s provozem prvkem kritické informační infrastruktury (dále jen „**KII**“) nebo významného informačního systému (dále jen „**VIS**“). Objednatel je v jejich rámci vázán zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále „**ZoKB**“) a VoKB, jakož i vnitřními předpisy Objednatele.
- 9.4. Vnitřní předpisy Objednatele, související s KII a VIS, předá Objednatel Dodavateli v elektronické podobě na základě oboustranně podepsaného předávacího protokolu, který obsahuje seznam předávané dokumentace, a to bezodkladně po nabytí účinnosti Rámcové smlouvy. Objednatel se zavazuje vždy bezodkladně informovat Dodavatele o jakékoliv změně vnitřních předpisů uvedených v předchozí větě a současně s tím Dodavateli vždy předat aktuální znění těchto vnitřních předpisů, a to postupem dle předcházející věty. Dodavatel, jako významný dodavatel ve smyslu ZoKB a VoKB, je povinen při všech činnostech souvisejících s plněním Rámcové smlouvy:
- 9.4.1. brát na tuto skutečnost zřetel a dodržovat ustanovení ZoKB a VoKB a současně dodržovat bezpečnostní opatření ve formě organizačních a technických opatření, která budou vydávána příslušnými orgány Objednatele
- 9.4.2. a postupovat v souladu s předanými vnitřními předpisy Objednatele, Přílohy č. 4 Rámcové smlouvy a na základě vzájemné dohody.
- 9.5. Dodavatel se zavazuje v průběhu plnění této Rámcové smlouvy, resp. Prováděcích smluv písemně upozornit Objednatele na případný zjištěný nesoulad plnění dle odst. 9.3 až 9.10 tohoto článku s povinnostmi definovanými ZoKB a VoKB a případné neshody systému řízení bezpečnosti informací zjištěné auditem kybernetické bezpečnosti v rámci rozsahu Služeb dle této rámcové smlouvy.
- 9.6. V případě Kybernetické bezpečnostní události (dále též „**KBU**“) a Kybernetického bezpečnostního incidentu (dále též „**KBI**“) dle § 7 ZoKB vzniklých při poskytování Služeb poskytování infrastruktury a Provozních služeb dle této Rámcové smlouvy, resp. dané Prováděcí smlouvy, se Dodavatel zavazuje postupovat dle oboustranně odsouhlaseného procesu zvládnání KBU a KBI, který bude definován na základě pravidel dle Přílohy č. 4 Rámcové smlouvy.

- 9.7. Objednatel je na základě ZoKB a VoKB povinen provádět kontrolu a audit KII nebo VIS a Dodavatel se s ohledem na tuto skutečnost zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při provádění kontroly a auditu KII nebo VIS. Kontrola zavedení a užití bezpečnostních opatření a procesů:
- 9.7.1. Dodavatel se na výzvu zavazuje umožnit Objednateli provedení kontroly v rozsahu zavedení a realizace bezpečnostních opatření, jejichž zavedení a užití je vyžadováno ZoKB v rozsahu předmětu plnění dle Rámcové smlouvy, prováděcími předpisy k tomuto zákonu nebo vnitřními předpisy Objednatele předanými podle odst. 9.3 tohoto článku. Výzva na Dodavatele bude zaslána minimálně 1 měsíc před takovou kontrolou. První kontrola proběhne po zahájení poskytování Služeb dle první Prováděcí smlouvy. Druhá a popřípadě další kontroly budou následovat nejdříve za 12 měsíců od předchozí kontroly. Dodavatel v této věci poskytne Objednateli, nebo jím určené třetí straně, nutnou součinnost. Z kontroly vyhotoví Objednatel dokument s názvem Zápis z kontroly Dodavatele.
 - 9.7.2. Při těchto kontrolách bude vždy přihlédnuto rozsahu plnění dle této Rámcové smlouvy, resp. předmětné Prováděcí smlouvy.
 - 9.7.3. Pokud bude během kontroly zjištěno, že Dodavatel v některé předepsané oblasti nespĺňuje povinné náležitosti, tj. že bezpečnostní organizační a technická opatření nejsou zavedena nebo užita, nebo jsou zavedena či užita v nedostatečném rozsahu, je tato skutečnost zapsána do zápisu z kontroly Dodavatele, který bude předložen ke schválení Dodavateli. Dodavatel se zavazuje ve lhůtě 10 pracovních dnů vyjádřit k zápisu z kontroly a tento zápis buď schválit, nebo k němu uplatnit výhrady. Objednatel a Dodavatel v zápisu z kontroly Dodavatele stanoví společně závazný termín pro nápravu bezpečnostních opatření. Při určení tohoto termínu bude vždy přihlédnuto k povaze bezpečnostního opatření a k náročnosti jeho zavedení.
 - 9.7.4. Jmenovitě se jedná o tyto kontrolované oblasti a bezpečnostní opatření v prostředí Dodavatele nebo související s předmětem plnění této Rámcové smlouvy:
 - 9.7.4.1. Existenci a rozsah bezpečnostních politik a bezpečnostní dokumentace;
 - 9.7.4.2. Zavedení procesů řízení aktiv;
 - 9.7.4.3. Zavedení procesů organizační bezpečnosti včetně zavedení bezpečnostních rolí;
 - 9.7.4.4. Zavedení procesů řízení dodavatelů;
 - 9.7.4.5. Zavedení procesů bezpečnosti lidských zdrojů včetně doložení stavu bezpečnostního povědomí pracovníků Dodavatele a plán jeho dalšího rozvoje;
 - 9.7.4.6. Zavedení procesů řízení provozu a komunikací;
 - 9.7.4.7. Zavedení procesů a nástroje pro řízení přístupu;
 - 9.7.4.8. Zavedení procesů zvládnání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů včetně nasazení nástroje pro detekci kybernetických bezpečnostních událostí a nasazení nástroje pro sběr a vyhodnocení kybernetických bezpečnostních událostí;
 - 9.7.4.9. Zavedení procesů a nasazení nástroje pro řízení změn včetně zpracování incidentů, servisních požadavků, problémů či změnových požadavků;
 - 9.7.4.10. Zavedení procesů řízení kontinuity činností;
 - 9.7.4.11. Nasazení nástroje a souvisejících procesů pro zajištění úrovně dostupnosti informací (zálohování, plán a principy testování obnovy dat);

- 9.7.4.12. Zajištění oddělení a segmentace vnitřní a vnější datové sítě;
 - 9.7.4.13. Způsob vzdáleného připojení do vnitřní sítě a jeho zabezpečení;
 - 9.7.4.14. Nasazení a provoz nástroje k zajištění ochrany integrity komunikačních sítí;
 - 9.7.4.15. Nasazení nástroje a procesů pro správu a ověřování identit pracovníků Dodavatele (koncových uživatelů i administrátorů) včetně nasazení nástroje a souvisejících procesů pro řízení přístupových oprávnění;
 - 9.7.4.16. Nasazení nástroje pro záznam činnosti uživatelů a administrátorů;
 - 9.7.4.17. Zavedení procesů pro pravidelné ověření, jestli daný pracovník Dodavatele disponuje právě těmi právy, která jsou nutná pro jeho pracovní zařazení;
 - 9.7.4.18. Nasazení a provoz nástroje pro ochranu před škodlivým kódem, antivirové kontroly a implementace antimalwaru a antispyswaru a antivirové kontroly na koncových zařízeních včetně navazujících procesů;
 - 9.7.4.19. Zavedení kryptografických prostředků a způsob jejich aplikace;
 - 9.7.4.20. Zajištění fyzické bezpečnosti objektů, ze kterých Dodavatel realizuje dodávku pro Objednatele.
- 9.8. Dodavatel akceptuje, že veškeré náklady, které mu v průběhu plnění Rámcové smlouvy, v souvislosti s výše uvedenými kontrolami, zavedením a plněním požadavků dle ZoKB či užitím definovaných bezpečnostních opatření vzniknou, jsou plně k jeho tíži vyjma nákladů na provedení auditu třetí stranou.
- 9.9. Seznam vyžadovaných bezpečnostních opatření se může měnit buď v souvislosti se změnou povahy a rozsahu plnění dle této Rámcové smlouvy nebo v návaznosti na povinnosti Objednatele vyplývající z § 13 ZoKB. Pokud Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost Objednateli uloží povinnost, v návaznosti na výskyt kybernetické bezpečnostní události či incidentu, zavést či užívat určité bezpečnostní opatření, dotýká-li se toto jakkoliv povahy či rozsahu plnění dle této Rámcové smlouvy, má Dodavatel povinnost toto bezpečnostní opatření zavést či užívat, nebo Objednateli poskytnout nutnou součinnost.
- 9.10. Smluvní strany jsou dále povinny dodržovat veškeré povinnosti, které jim ukládá zákon č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoOUI“) pro případ, že se v rámci plnění Služeb dle této Rámcové smlouvy, resp. dle příslušné Prováděcí smlouvy, dostanou do kontaktu s utajovanými informacemi ve smyslu ZoOUI. Objednatel je v této souvislosti rovněž povinen na vyžádání Dodavatele poskytovat Dodavateli bez zbytečného odkladu veškeré utajované informace, které jsou pro Dodavatele potřebné k řádnému plnění Služeb dle této Rámcové smlouvy, resp. příslušné Prováděcí smlouvy, a to při dodržení povinností stanovených ZoOUI.

X. PODDODAVATELÉ

- 10.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat plnění dle této Rámcové smlouvy a Prováděcích smluv sám nebo prostřednictvím poddodavatelů. Dodavatel se zavazuje písemně informovat Objednatele o všech svých poddodavatelích (včetně jejich identifikačních a kontaktních údajů a o tom, kterou část Služeb pro něj v rámci plnění Rámcové smlouvy každý z poddodavatelů poskytuje) a o jejich změně, a to nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne, kdy nastala taková změna nebo kdy Dodavatel s poddodavatelem vstoupil ve smluvní vztah. Dodavatel se zavazuje zajistit, že případným využitím poddodavatelů nedojde k porušení ZZVZ, zejména ustanovení § 11.

- 10.2. Zadáání provedení části Služeb poddodavatelé Dodavatelem nezbavuje Dodavatele jeho výlučné odpovědnosti za řádné provedení Služeb vůči Objednateli. Dodavatel odpovídá Objednateli za plnění Služeb, které svěří poddodavatelé, ve stejném rozsahu, jako by je poskytl sám. Dodavatel se zavazuje zavázat své poddodavatele k dodržování veškerých relevantních ujednání mezi Objednatelem a Dodavatelem tak, aby byla v souladu s požadavky Objednatele na Dodavatele.

XI. VLASTNICKÉ PRÁVO, NEBEZPEČÍ ŠKODY A PRÁVA TŘETÍCH OSOB

- 11.1. Dodavatel prohlašuje, že vlastnické právo a nebezpečí škody na věci ke všem hmotným výstupům, tj. technickým nosičům dokumentů (např. CD, flashdisk apod.) či dokumentům v listinné podobě vytvořeným a předaným Dodavatelem Objednateli v souvislosti s poskytováním Služeb v rámci Rámcové smlouvy a Prováděcích smluv přechází na Objednatele dnem jejich protokolárního předání Objednateli.
- 11.2. Dodavatel prohlašuje, že Služby a jejich případné výstupy budou bez právních vad, zejména, že nebudou zatíženy žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul finanční nebo jiný závazek ve prospěch třetí strany nebo která by jakkoliv omezovala užívání výstupů Služeb.
- 11.3. Dodavatel se zavazuje, že při plnění Rámcové smlouvy bude postupovat tak, aby nedošlo k neoprávněnému zásahu do práv třetích osob.
- 11.4. Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku Rámcové smlouvy nelze ze strany Dodavatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení účinnosti Rámcové smlouvy, resp. dané Prováděcí smlouvy, pokud nastalo po okamžiku rozhodném pro udělení předmětného práva.
- 11.5. Dojde-li při poskytování Služeb dle této Rámcové smlouvy k vytvoření či poskytnutí autorského díla či databáze dle zákona č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), poskytuje Dodavatel Objednateli k takovému autorskému dílu, resp. databázi, nevýhradní oprávnění autorské dílo (včetně zdrojových kódů) užít, resp. databázi vytěžovat a zužítkovat, dle účelu této Rámcové smlouvy, a to v územně a množstevně neomezeném rozsahu, po celou dobu trvání autorských práv autora a dále též právo postoupení nebo poskytnutí oprávnění tvořící součást této licence (podlicenci) jakékoliv třetí osobě, a to včetně svolení autorské dílo a/nebo databázi měnit, spojovat s jinými díly a zařazovat je do děl souborných.

XII. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 12.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace, jakož i jakoukoliv jinou součinnost nezbytnou pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat bezodkladně druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou, nebo mohou být, důležité pro řádné plnění Rámcové smlouvy a Prováděcích smluv.
- 12.2. Smluvní strany se zavazují vytvořit pro poskytování součinnosti v rámci svých organizačních struktur optimální komunikační, řídicí a odborné podmínky.
- 12.3. Smluvní strany jsou povinny dodržovat veškeré platné obecně závazné právní předpisy a závazné normy týkající se Služeb, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, ochrany životního prostředí, likvidace odpadů a norem systému řízení bezpečnosti informací.
- 12.4. Komunikace mezi Smluvními stranami, související s řízením poskytování Služeb, bude probíhat prostřednictvím Řídicích orgánů, popř. jimi pověřených osob. Popis činností Řídicích orgánů, jejich odpovědnosti a kompetence jsou uvedeny v Příloze č. 4 Rámcové smlouvy.

- 12.5. Smluvní strany se zavazují, že do 3 pracovních dnů od účinnosti Rámcové smlouvy jmenují své zástupce do Řídicích orgánů. Oprávněné osoby Smluvních stran ve věcech obchodních a smluvních jsou oprávněny jednostranně změnit zástupce jmenované do Řídicích orgánů bez nutnosti uzavření dodatku k Rámcové smlouvě. V takovém případě jsou povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu předem písemně upozornit, jinak tato změna nemá vůči druhé Smluvní straně právní účinky. Oprávněná osoba Objednatele ve věcech projektového řízení se zavazuje vést aktuální seznam členů Řídicích orgánů a na vyžádání jej předložit Oprávněné osobě Dodavatele ve věcech projektového řízení.
- 12.6. Je-li Objednatel v prodlení s poskytnutím součinnosti Dodavateli a má-li toto prodlení Objednatele za následek nesplnění určité povinnosti Dodavatele včas, není toto nesplnění povinnosti Dodavatele včas považováno za prodlení.

XIII. NÁHRADA ŠKODY

- 13.1. Smluvní strany sjednávají, že náhrada škody se bude řídit právními předpisy, není-li v Rámcové smlouvě sjednáno jinak.
- 13.2. Škodu hradí škůdce v penězích, nepožaduje-li poškozený uvedení do předešlého stavu.
- 13.3. Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše všech nároků na náhradu újmy, vzniklých na základě nebo v souvislosti s touto Rámcovou smlouvou, resp. jednotlivými Prováděcími smlouvami jedné Smluvní straně se omezuje částkou ve výši 100 000 000,00 Kč (slovy: jedno sto milionů korun českých). Ustanovení § 2898 OZ není tímto ujednáním dotčeno, tj. uvedené omezení se neuplatní u újmy způsobené člověku na jeho přirozených právech, anebo způsobené úmyslně či hrubou nedbalostí.
- 13.4. Náhrada škody je splatná ve lhůtě 30 dnů od doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné z náhrady škody.

XIV. MLČENLIVOST A OCHRANA INFORMACÍ SMLUVNÍCH STRAN

- 14.1. Obě Smluvní strany se zavazují, že zachovají jako neveřejné, tj. udrží v tajnosti, podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení a nezpřístupní třetím osobám informace a zprávy týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí Smluvních stran, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou Smluvní stranu (dále jen „**Neveřejné informace**“). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, tím není dotčena. Za Neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
- 14.1.1. veškeré informace poskytnuté si Smluvními stranami v souvislosti s plněním této Rámcové smlouvy či Prováděcích smluv (pokud nejsou výslovně obsaženy ve znění Rámcové smlouvy či Prováděcí smlouvy zveřejňovaném dle čl. XVII odst. 17.6);
- 14.1.2. informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti;
- 14.1.3. veškeré další informace, které budou Smluvními stranami označeny jako neveřejné.
- 14.2. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v odst. 14.1 tohoto článku se nevztahuje na informace:
- 14.2.1. které je Objednatel nebo Dodavatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
- 14.2.2. jejichž sdělení vyžaduje jiný právní předpis;

- 14.2.3. které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením právních povinností ze strany některé ze Smluvních stran;
- 14.2.4. u nichž jsou Smluvní strany schopny prokázat, že jim byly známy ještě před přijetím těchto informací od druhé Smluvní strany, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
- 14.2.5. které budou Smluvní straně po uzavření této Rámcové smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k těmto informacím nijak vázána.
- 14.3. Jako s Neveřejnými informacemi musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky uvedené v odst. 14.1. tohoto článku, i když byly získány náhodně nebo bez vědomí druhé Smluvní strany a dále s veškerými informacemi získanými od jakékoliv třetí strany, pokud se týkají Smluvní strany nebo plnění této Rámcové smlouvy či Prováděcích smluv.
- 14.4. Smluvní strany se zavazují, že Neveřejné informace užijí pouze za účelem plnění této Rámcové smlouvy a Prováděcích smluv. K jinému užití je zapotřebí písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 14.5. Dodavatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je zavázán sám touto Rámcovou smlouvou.
- 14.6. Povinnost mlčenlivosti dle této Rámcové smlouvy trvá i po naplnění této Rámcové smlouvy bez ohledu na zánik ostatních závazků z Rámcové smlouvy, a to v případě Neveřejných informací po dobu 5 let ode dne ukončení poslední Prováděcí smlouvy uzavřené na základě této Rámcové smlouvy a v případě obchodního tajemství po dobu existence obchodního tajemství, pokud nebude povinnosti mlčenlivosti dříve daná Smluvní strana druhou Smluvní stranou písemně zproštěna.
- 14.7. Závazky vyplývající z tohoto článku není žádná ze Smluvních stran oprávněna vypovědět ani jiným způsobem jednostranně ukončit.
- 14.8. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit diskrétní informace vyplývající z této Rámcové smlouvy, Prováděcích smluv a též z příslušných právních předpisů. Současně se Smluvní strany zavazují k ochraně osobních údajů dle požadavků nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „**Nařízení**“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Rámcové smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany diskrétních informací a ochrany osobních údajů, dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Rámcové smlouvy a Prováděcích smluv.
- 14.9. Pokud by v rámci poskytování Služeb mohlo docházet ze strany Dodavatele ke zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 2 Nařízení, pak v pozici správce osobních údajů by byl Objednatel, a v pozici zpracovatele osobních údajů by byl Dodavatel, zavazují se Smluvní strany neprodleně uzavřít písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů reflektující povinnosti dle Nařízení a příslušných právních předpisů.

XV. SANKCE

- 15.1. V případě prodlení Dodavatele s povinností mít po celou dobu trvání Dohody uzavřenou pojistnou smlouvu dle čl. IX odst. 9.1 pododst. 9.1.8 Rámcové smlouvy, má Objednatel právo uplatnit vůči Dodavateli smluvní pokutu ve výši 50 000,00 Kč, a to každý započatý kalendářní den prodlení.

- 15.2. V případě prodlení Dodavatele s povinností dodržet závazný termín pro nápravu bezpečnostních opatření dle čl. IX odst. 9.7 pododst. 9.7.3 Rámcové smlouvy, má Objednatel právo uplatnit smluvní pokutu ve výši 10 000,00 Kč, a to každý kalendářní den prodlení.
- 15.3. V případě, že některá ze Smluvních stran poruší některou z povinností mlčenlivosti dle čl. XIV této Rámcové smlouvy, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 100 000,00 Kč, a to každý jednotlivý případ porušení.
- 15.4. V případě, že některá ze Smluvních stran poruší některou z povinností dle čl. XVII odst. 17.10 této Rámcové smlouvy, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 100 000,00 Kč, a to každý jednotlivý případ porušení.
- 15.5. V případě, že Dodavatel nesplní některou ze stanovených SLA povinností, tj. stanovené dostupnosti příslušné Služby v Příloze č. 1a a v Příloze č. 2 Rámcové smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 110 % z poměrné části příslušné měsíční ceny za daný SLA celek Služeb poskytování infrastruktury bez DPH, které jsou součástí daného SLA celku a/nebo Ceny za Provozní služby bez DPH za dobu, kdy příslušná Služba nesplnila stanovené SLA.
- 15.6. V případě prodlení Dodavatele s odstraněním závady příslušných Služeb poskytování infrastruktury, které jsou součástí daného SLA celku a/nebo Provozní služby ve lhůtě stanovené v Příloze č. 1a nebo Příloze č. 2, má Objednatel právo uplatnit vůči Dodavateli smluvní pokutu ve výši 110 % z poměrné části příslušné měsíční ceny za daný SLA celek Služeb poskytování infrastruktury bez DPH, které jsou součástí daného SLA celku a/nebo Ceny za Provozní služby bez DPH za dobu přesahující hodnotu parametru doby vyřešení kritické závady dané Služby poskytování infrastruktury a/nebo Provozní služby.
- 15.7. Pro případ prodlení Objednatele se zaplacením řádně vystavené a doručené faktury je Dodavatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
- 15.8. Smluvní pokuta a zákonný úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné ze smluvní pokuty nebo ze zákonného úroku z prodlení.
- 15.9. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo poškozené Smluvní strany domáhat se náhrady škody v mezích dle odst. 13.3. Rámcové smlouvy.
- 15.10. Aniž by byl dotčen předcházející odstavec, Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše všech nároků na smluvní pokuty vzniklých na základě nebo v souvislosti s touto Rámcovou smlouvou, resp. jednotlivými Prováděcími smlouvami jedné Smluvní straně se omezuje částkou odpovídající Maximální souhrnné ceně.
- 15.11. Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje Smluvní stranu povinnosti splnit závazek utvrzený smluvní pokutou.

XVI. DOBA TRVÁNÍ RÁMCOVÉ SMLOUVY A UKONČENÍ RÁMCOVÉ SMLOUVY A PROVÁDĚCÍCH SMLUV

- 16.1. Rámcová smlouva se uzavírá na dobu určitou, tj. do okamžiku, kdy celková hodnota plnění uzavřených Prováděcích smluv dosáhne Maximální souhrnné ceny.
- 16.2. Rámcovou smlouvou i jednotlivé Prováděcí smlouvy lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran podepsanou osobami oprávněnými jednat za Smluvní strany, přičemž účinky ukončení Rámcové smlouvy, resp. Prováděcí smlouvy nastanou k okamžiku stanovenému v takové dohodě.

- 16.3. Platnost nebo účinnost Rámcové smlouvy není nijak závislá na platnosti nebo účinnosti Prováděcích smluv a zároveň platnost a účinnost Prováděcích smluv uzavřených do konce účinnosti Rámcové smlouvy není nijak závislá na platnosti a účinnosti Rámcové smlouvy.
- 16.4. Každá ze Smluvních stran je oprávněna Rámcovou smlouvou a každou jednotlivou Prováděcí smlouvou vypovědět, a to i bez udání důvodu a včetně těch Prováděcích smluv, které jsou uzavřené na dobu určitou. Výpovědní doba Rámcové smlouvy činí 12 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno druhé Smluvní straně. Výpovědní doba Prováděcí smlouvy činí rovněž 12 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno druhé Smluvní straně, není-li v Prováděcí smlouvě sjednáno jinak.
- 16.5. Rámcová smlouva či Prováděcí smlouvy mohou zaniknout odstoupením příslušné Smluvní strany, nastanou-li okolnosti předvídané § 2002 OZ.
- 16.6. Odstoupením se závazek založený touto Rámcovou smlouvou, příp. danou Prováděcí smlouvou zrušuje pouze ohledně nesplněného zbytku plnění (tj. ex nunc). Smluvní strany si jsou povinny vyrovnat dosavadní vzájemné závazky z Rámcové smlouvy, příp. Prováděcí smlouvy, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení Smluvní strany o odstoupení od Rámcové smlouvy, příp. Prováděcí smlouvy druhé Smluvní straně. Aniž by byla dotčena předchozí věta, zůstávají závazky vyplývající z Prováděcích smluv uzavřených Objednatelem a Dodavatelem do okamžiku účinnosti odstoupení od Rámcové smlouvy nedotčeny.
- 16.7. Za podstatné porušení Rámcové smlouvy a rovněž příslušné Prováděcí smlouvy Dodavatelem se považuje zejména jednání, kdy je Dodavatel v prodlení s poskytováním příslušné Služby dle příslušné Prováděcí smlouvy o více než 30 kalendářních dnů.
- 16.8. Objednatel je dále oprávněn od Rámcové smlouvy, resp. Prováděcích smluv odstoupit v případě, že:
- 16.8.1. bude rozhodnuto o likvidaci Dodavatele;
 - 16.8.2. Dodavatel podá insolvenční návrh ohledně své osoby, bude rozhodnuto o úpadku Dodavatele nebo bude ve vztahu k Dodavateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
 - 16.8.3. Dodavatel bude pravomocně odsouzen za úmyslný majetkový nebo hospodářský trestný čin;
 - 16.8.4. Dodavatel se stane Nespolehlivým plátcem;
 - 16.8.5. dojde k významné změně kontroly nad Dodavatelem, přičemž kontrolou se zde rozumí vliv, ovládnutí či řízení dle ust. § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) (dále jen „**ZOK**“), či ekvivalentní postavení.
- 16.9. Nastane-li některý z případů uvedených v odst. 16.8 pododst. 16.8.1. až 16.8.5 tohoto článku Rámcové smlouvy, je Dodavatel povinen informovat o této skutečnosti Objednatele písemně do 2 dnů od jejího vzniku, společně s informací o tom, o kterou skutečnost jde, s uvedením bližších údajů, které by Objednatel mohl v této souvislosti potřebovat pro své rozhodnutí o odstoupení od Rámcové smlouvy, příp. Prováděcí smlouvy. Nedodržení této povinnosti je podstatným porušením Rámcové smlouvy.
- 16.10. Dosáhne-li plnění z této Rámcové smlouvy takové výše, že Služby není možné provést bez překročení Maximální souhrnné ceny, má každá Smluvní strana právo od Rámcové smlouvy odstoupit. Ustanovení odst. 16.12 tohoto článku se použije obdobně.
- 16.11. Za podstatné porušení Rámcové smlouvy a rovněž příslušné Prováděcí smlouvy Objednatelem ve smyslu § 2002 OZ se považuje zejména prodlení Objednatele s úhradou faktury o více než 30 kalendářních dnů.

- 16.12. Odstoupení od Rámcové smlouvy, jakož i Prováděcí smlouvy musí být písemné, jinak nemá právní účinky. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bylo doručeno druhé Smluvní straně. V pochybnostech se má za to, že odstoupení od Rámcové smlouvy nebo Prováděcí smlouvy bylo doručeno pátým kalendářním dnem od jeho odeslání příslušné Smluvní straně doporučenou poštovní zásilkou nebo jeho doručením do datové schránky příslušné Smluvní straně při odeslání datovou zprávou.
- 16.13. V případě ukončení poskytování plnění dle této Rámcové smlouvy, resp. dané Prováděcí smlouvy, a to bez ohledu na důvod ukončení, bude zahájena v součinnosti obou Smluvních stran příprava činností vedoucích k řádnému ukončení poskytování plnění dle této Rámcové smlouvy a Prováděcí smlouvy a následnému předání Objednateli či jeho novému dodavateli (dále jen „**Exit plán**“). Exit plán může obsahovat činnosti provozního, dokumentačního a školicího charakteru, včetně předávání znalostí a podpory migrace, související s předmětem a rozsahem Služeb dle dané Prováděcí smlouvy.
- 16.14. Ukončením Rámcové smlouvy, jakož i Prováděcích smluv nejsou dotčena práva na zaplacení smluvní pokuty nebo zákonného úroku z prodlení, pokud už dospěl, práva na náhradu škody, práva a povinnosti vyplývající z čl. XIV Rámcové smlouvy, práva z odpovědnosti za vady ani další ujednání, z jejichž povahy vyplývá, že mají zavazovat Smluvní strany i po zániku účinnosti této Rámcové smlouvy nebo Prováděcí smlouvy.

XVII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 17.1. Jakékoliv úkony směřující k ukončení této Rámcové smlouvy nebo Prováděcích smluv a oznámení o změně bankovních údajů musí být doručeny příslušné Smluvní straně datovou schránkou nebo formou doporučeného dopisu. Oznámení nebo jiná sdělení podle této Rámcové smlouvy nebo Prováděcích smluv se budou považovat za řádně učiněná, pokud budou učiněna písemně v českém jazyce a doručena, osobně, poštou, prostřednictvím datové schránky či kurýrem na adresy uvedené v tomto odstavci (včetně označení jménem příslušné Oprávněné osoby) nebo na jinou adresu, kterou příslušná Smluvní strana v předstihu písemně oznámí adresátovi, není-li v konkrétním případě stanoveno v Rámcové smlouvě jinak:
- 17.1.1. Objednatel:
Název: Česká republika – Ministerstvo financí
Adresa: Letenská 525/15, 118 10 Praha 1
K rukám: jméno Oprávněné osoby Objednatele
Datová schránka: xzeaauv
- 17.1.2. Dodavatel:
Název: Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.
Adresa: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
K rukám: jméno Oprávněné osoby Dodavatele
Datová schránka: ag5uunk
- 17.2. Účinnost oznámení nastává v pracovní den následující po dni doručení tohoto oznámení druhé Smluvní straně, není-li v Rámcové smlouvě nebo Prováděcí smlouvě v konkrétním případě stanoveno jinak.

17.3. Smluvní strany se dohodly na určení oprávněné osoby za každou Smluvní stranu (dále jen „**Oprávněná osoba**“). Oprávněné osoby jsou oprávněné ke všem jednáním týkajícím se této Rámcové smlouvy a Prováděcích smluv, není-li v Rámcové smlouvě nebo Prováděcí smlouvě stanoveno jinak, s výjimkou změn nebo zrušení Rámcové smlouvy a změn nebo zrušení Prováděcích smluv a oznámení o změně bankovních údajů. V případě, že Smluvní strana má více Oprávněných osob, zasílají se veškeré e-mailové zprávy na adresy všech oprávněných osob v kopii:

17.3.1. Oprávněnými osobami Objednatele jsou, není-li v dané Prováděcí smlouvě uvedeno jinak:

ve věcech obchodních a smluvních a ve věcech projektového řízení:

[REDACTED]

17.3.2. Oprávněnou osobou Dodavatele jsou:

ve věcech obchodních a smluvních:

[REDACTED]

ve věcech technických:

[REDACTED]

ve věcech projektového řízení:

[REDACTED]

17.4. Ke změně nebo ukončení Rámcové smlouvy, ke změně nebo ukončení Prováděcí smlouvy a k oznámení o změně bankovních údajů je za Objednatele oprávněn ředitel odboru Strategické řízení rozvoje ICT resortu a kybernetická bezpečnost, ministr financí a dále osoby pověřené ministrem financí. Ke změně nebo ukončení Rámcové smlouvy, ke změně nebo ukončení Prováděcí smlouvy a k oznámení o změně bankovních údajů je za Dodavatele oprávněn 1. zástupce generálního ředitele, generální ředitel a dále osoby pověřené generálním ředitelem. Jiné osoby mohou tato právní jednání činit pouze s písemným pověřením osoby či orgánu vymezených v předchozích větách (dále jen „**Odpovědné osoby pro věci smluvní**“). Odpovědné osoby pro věci smluvní mají současně všechna oprávnění Oprávněných osob.

- 17.5. Jakékoliv změny kontaktních údajů, bankovních údajů a Oprávněných osob je příslušná Smluvní strana oprávněna provádět jednostranně a je povinna tyto změny neprodleně písemně oznámit druhé Smluvní straně.
- 17.6. Obě Smluvní strany souhlasí s tím, že podepsaná Rámcová smlouva (včetně příloh) a Prováděcí smlouvy (vč. případných příloh), jakož i jejich text, mohou být v elektronické formě zveřejněny v souladu s povinnostmi vyplývajícími z právních předpisů, a to bez časového omezení. Objednatel se zavazuje, že Rámcovou smlouvu a Prováděcí smlouvy v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) (dále jen „**Zákon o registru smluv**“) uveřejní v registru smluv.
- 17.7. Tato Rámcová smlouva a Prováděcí smlouvy se řídí OZ a dalšími příslušnými právními předpisy České republiky, není-li v Rámcové smlouvě stanoveno jinak.
- 17.8. Stane-li se kterékoliv ustanovení této Rámcové smlouvy nebo Prováděcí smlouvy neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, zůstává platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení této Rámcové smlouvy a Prováděcích smluv nedotčena, nevyplývá-li z povahy daného ustanovení, obsahu Rámcové smlouvy nebo Prováděcí smlouvy, nebo okolnosti, za nichž bylo toto ustanovení vytvořeno, že toto ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu Rámcové smlouvy nebo Prováděcí smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blízcím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
- 17.9. Jestliže kterákoli ze Smluvních stran neuplatní nárok nebo nevykoná právo podle této Rámcové smlouvy nebo Prováděcích smluv, nebo je vykoná se zpožděním nebo pouze částečně, nebude to znamenat vzdání se těchto nároků nebo práv. Vzdání se práva z titulu porušení této Rámcové smlouvy nebo Prováděcích smluv nebo práva na nápravu anebo jakéhokoliv jiného práva podle této Rámcové smlouvy nebo Prováděcích smluv, musí být vyhotoveno písemně a podepsáno Smluvní stranou, která takové vzdání činí.
- 17.10. Smluvní strany nejsou oprávněny bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany postoupit Rámcovou smlouvu, jakož i Prováděcí smlouvy, jednotlivý závazek z Rámcové smlouvy či Prováděcích smluv ani pohledávky vzniklé v souvislosti s touto Rámcovou smlouvou nebo Prováděcími smlouvami na třetí osoby, ani učinit jakékoliv právní jednání, v jehož důsledku by došlo k převodu nebo přechodu práv či povinností vyplývajících z této Rámcové smlouvy, jakož i Prováděcích smluv.
- 17.11. Změny nebo doplňky této Rámcové smlouvy včetně příloh a změny nebo doplňky Prováděcích smluv vč. příloh musejí být vyhotoveny písemně formou dodatku, datovány a podepsány oběma Smluvními stranami s podpisy Smluvních stran na jedné písemnosti, ledaže Rámcová smlouva či Prováděcí smlouva v konkrétním případě stanoví jinak.
- 17.12. Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory vyplývající z této Rámcové smlouvy nebo Prováděcích smluv nebo spory o existenci této Rámcové smlouvy nebo Prováděcích smluv (včetně otázky vzniku a platnosti Rámcové smlouvy nebo Prováděcích smluv) budou řešit především dohodou. Nedojde-li k dohodě ani do 60 dnů ode dne zahájení jednání o dohodě, bude předmětný spor rozhodován s konečnou platností před věcně a místně příslušným soudem České republiky, přičemž rozhodným právem je právo české.
- 17.13. Smluvní strany se dohodly, že v rámci této Rámcové smlouvy a Prováděcích smluv vylučují aplikaci § 557 OZ.
- 17.14. Tato Rámcová smlouva představuje úplnou dohodu mezi Smluvními stranami, která nahrazuje veškeré předchozí ujednání a závazky vztahující se k předmětu plnění této Rámcové smlouvy.
- 17.15. Rámcová smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění Rámcové smlouvy v registru smluv dle Zákona o registru smluv.

- 17.16. Rámcová smlouva je vyhotovena v elektronické podobě v 1 vyhotovení v českém jazyce s elektronickými podpisy obou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
- 17.17. Smluvní strany prohlašují, že se se zněním Rámcové smlouvy podrobně seznámily a že ji na důkaz své svobodné a určité vůle a nikoli pod nátlakem, níže uvedeného dne podepisují.
- 17.18. Nedílnou součástí této Rámcové smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1a: Katalog Jednotek
 - Příloha č. 1b: Ceník Jednotek
 - Příloha č. 2: Katalog Provozních služeb
 - Příloha č. 3a: Katalog Poskytování odborných rolí
 - Příloha č. 3b: Ceník Poskytování odborných rolí
 - Příloha č. 4: Řízení provozu
 - Příloha č. 5: Vzory dokumentů
 - Příloha č. 6: Vzor alokace Jednotek

Za Objednatele:

V Praze dne dle elektronického podpisu

Za Dodavatele:

V Praze dne dle elektronického podpisu





Za finální znění k č. j. MF – 11424/2019/7002-32

1 Společné charakteristiky Jednotek

1.1. Datová centra

Pokud není uvedeno jinak, Jednotky jsou shodně dostupné ve dvou fyzických datových centrech (DC) a objednávány vždy v určitém DC podle dále uvedené logiky. Dodavatel provozuje dvě primární datová centra – DCV a DCZ. Před spuštěním DCZ v průběhu roku 2019 využívá Dodavatel dvě kompletně oddělené části DCV. Dodavatel dále provozuje i oddělené podpůrné datové sály v rámci DCV.

- Pro každou Jednotku je uveden informační systém (IS), resp. Nadstavbová služba, který Jednotku využívá a označení virtuálních datových center DC1/DC2, platné v rámci IS.
- Dodavatel po dohodě s Objednatelem mapuje virtuální DC jednotlivých IS na fyzická datová centra s cílem dosažení maximální celkové efektivity využití technických zdrojů, přičemž virtuální DC1 a DC2 jsou vždy mapována na dvě různá fyzická datová centra (popř. před spuštěním DCZ na dvě kompletně oddělené části DCV – viz výše).

Služby poskytování infrastruktury v jednotlivých datových centrech jsou implementovány a provozovány tak, aby byl v každém okamžiku (při plánovaných i neplánovaných výpadech) zachován provoz Služeb poskytování infrastruktury alespoň v jednom fyzickém datovém centru. Tento princip umožňuje Objednateli budovat architektury informačních systémů s velmi vysokou dostupností s využitím Jednotek umístěných v různých datových centrech.

Služby datového centra (housing), tj. zejména umístění v datových centrech a energie, jsou v relevantním rozsahu součástí všech Jednotek. Samostatné Jednotky Služeb datového centra (housing) jsou určeny pro poskytování těchto služeb samostatně, pro umístění vlastního HW Objednatele.

Parametry jednotlivých datových center:

- základní technologie (UPS, WAN, LAN, přídavné chlazení, KVM, trezory pro zálohy, datové rozvaděče – racky);
- vzduchotechnika a chlazení;
- energie pro provoz zařízení a chlazení;
- náhradní zdroje napájení;
- řídicí systémy pro technologie;
- stabilní hasicí zařízení;
- výkon dohledu non-IT technologií v režimu 7 × 24 hod.

Fyzická bezpečnost datových center:

- elektronický přístupový systém s kontrolou vstupu do jednotlivých bezpečnostních oblastí;
- uzavřený kamerový systém ve všech technologických prostorech a na plášti budov s ukládáním vybraných záznamů po dobu maximálně 3 (tří) měsíců;
- elektronická zabezpečovací signalizace;
- výkon činnosti ozbrojené ostrahy v režimu turnusových nepřetržitých dvanáctihodinových směn (7 × 24 hod);
- součástí zajišťování objektové bezpečnosti a řízeného přístupu je i zajištění provozu a servisu Jednotného bezpečnostního systému (JBS), vytvoření a aktualizace bezpečnostní dokumentace a zajištění bezpečnosti ICT;
- odolnost objektu vůči náloži až 10 kg TNT.

Datové centrum Vápenka (DCV) bylo určeno prvkem kritické informační infrastruktury dle zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení, a dodavatelem nezbytné dodávky dle zákona č. 241/2000 Sb., o hospodářských opatřeních pro krizové situace.

1.2. Bezpečnost a dohled na úrovni infrastruktury

Každá Jednotka obsahuje bezpečnostní a provozní dohled na úrovni odpovídající charakteru a rozsahu Jednotky, tj. např. na úrovni použitých HW zařízení nebo spravovaných operačních systémů. Bezpečnostní a provozní dohled na úrovni Jednotek je realizován způsobem popsáným v Příloze č. 4 Rámcové smlouvy. Provozní služby Provozní dohled a Bezpečnostní dohled pak slouží jako nadstavba služeb na úrovni Jednotek pro jednotlivé informační systémy Objednatele (Nadstavbové služby).

Vzhledem k tomu, že Nadstavbové služby Objednatele musí splňovat požadavky na významný informační systém nebo Kritickou informační infrastrukturu dle zákona č. 181/2014 Sb. a další požadavky prováděcích předpisů a nařízení, zejména Směrnice SŘBI MF, zavazuje se Dodavatel pro Služby poskytování infrastruktury odpovídající těmto Nadstavbovým službám dodržovat relevantní ustanovení zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících předpisů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti). Dodavatel je povinen pro infrastrukturu odpovídající těmto Nadstavbovým službám v souladu s požadavky vyhlášky č. 82/2018 Sb. a dalšími prováděcími předpisy a nařízeními Ministerstva financí, zejména Směrnici SŘBI, a ve vzájemně odsouhlaseném rozsahu:

- vést log veškerých provozních a bezpečnostních záznamů infrastruktury, realizovat technická opatření MF ke sběru a vyhodnocování log záznamů dle vyhlášky č. 82/2018 Sb. vlastními prostředky,
- informovat Manažera kybernetické bezpečnosti MF o zranitelnostech, hrozbách a rizicích a jejich zvládnutí,
- informovat Manažera kybernetické bezpečnosti MF o bezpečnostních událostech a hrozbách,
- umožnit Manažerovi kybernetické bezpečnosti MF nebo dalším určeným osobám fyzický nebo vzdálený přístup k technologiím a log záznamům a dokumentaci infrastruktury,
- nakládat s daty Nadstavbových služeb v souladu s jejich účelem a dodržovat pravidla pro likvidaci dat,
- dodržovat bezpečnostní politiky a bezpečnostní opatření ve formě organizačních a technických opatření SPCSS a MF,
- komunikovat o bezpečnostních událostech a incidentech,
- řídit bezpečnostní rizika,
- řídit kontinuitu provozu,
- předávat předem dohodnutou formou data, provozní údaje a informace vyžádané Objednatelem,
- řídit změny.

Dodavatel má implementovaný a certifikovaný Systém řízení bezpečnosti informací dle ISO/IEC 27001:2013 a osvědčení podnikatele „D“ dle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti.

1.3. SLA

Pro účely definice a sledování kvality Služeb poskytování infrastruktury jsou definovány **SLA celky**, tj. skupiny souvisejících Jednotek provozu infrastruktury. Nedostupnost některé z částí SLA celku ovlivňuje nedostupnost celého celku. SLA celky jsou konkrétní skupiny Jednotek, např. sada Jednotek "BB" reprezentující výkon jednoho serveru + sada Jednotek "STOR" reprezentující připojené diskové prostory. Jednotlivé SLA celky a Jednotky zařazené do nich jsou označeny konkrétními identifikátory (SLA ID) v Prováděcích smlouvách na Služby poskytování infrastruktury a Pokynech

k navýšení Služeb poskytování infrastruktury. Na Jednotky bez označení SLA celku nejsou uplatňována SLA.

Hodnoty SLA parametrů pro SLA celky definujeme na úrovni **typů SLA celků**, včetně pravidel sestavení SLA celku a definice dostupnosti SLA celků a jejího měření. SLA ID jednotlivých SLA celků vždy začíná identifikátorem typu SLA celku (např. "**SLA1NC**-AISGSC-IDM-server"). Definice SLA parametrů a definice dostupnosti na úrovni jednotlivých Jednotek jsou podpůrné a slouží primárně pro stanovení závazných SLA parametrů pro definici dostupnosti SLA celků.

Popis typů SLA celků je uveden v kapitole 4 této přílohy Rámcové smlouvy.

1.4. Řízení provozu infrastruktury

Poskytování Jednotek provozu infrastruktury a Jednotek přípravy infrastruktury a Jednotek ukončení infrastruktury je procesně řízeno, jednotlivé procesy řízení jsou popsány Příloze č. 4 Rámcové smlouvy.

2 Jednotky provozu infrastruktury

2.1. Poskytování výpočetního výkonu

2.1.1. Katalogové záznamy

Název jednotky	BB x86 1:2
Stručný popis	Virtualizovaný výpočetní výkon x86 1 vCPU : 2 GB vRAM
Měrná jednotka	Stavební blok (BB) 1 vCPU + 2 GB vRAM
ID	T9154
Výkonnostní parametry	Provozováno na platformě CPU E5-2697 v4 (Broadwell) 2.30 GHz nebo výkonnější. Použité paměti jsou typu DDR4.
Dostupnost (roční)	99,5 %
Provozní doba	24x7

Název jednotky	BB x86 1:4
Stručný popis	Virtualizovaný výpočetní výkon x86 1 vCPU : 4 GB vRAM
Měrná jednotka	Stavební blok (BB) 1 vCPU + 4 GB vRAM
ID	T9153
Výkonnostní parametry	Provozováno na platformě CPU E5-2630 v4 (Broadwell) 2.2 GHz nebo výkonnější. Použité paměti jsou typu DDR4.
Dostupnost (roční)	99,5 %
Provozní doba	24x7

Název jednotky	BB x86 1:2 replikovaný
Stručný popis	Virtualizovaný výpočetní výkon x86 1 vCPU : 2 GB vRAM s pasivní zálohou v druhém DC replikovanou prostředky virtualizace
Měrná jednotka	Stavební blok (BB) 1 vCPU + 2 GB vRAM
ID	T9156
Vazby na ostatní jednotky	Obsahuje dvojici jednotek BB 1:2 ve dvou datových centrech. Odpovídající konfigurace diskových prostorů STOR1 nebo STOR3 musí být rovněž zdvojená ve dvou datových centrech.
Dostupnost (roční)	99,9 %
Provozní doba	24x7

Název jednotky	BB x86 1:4 replikovaný
Stručný popis	Virtualizovaný výpočetní výkon x86 1 vCPU : 4 GB vRAM s pasivní zálohou v druhém DC replikovanou prostředky virtualizace
Měrná jednotka	Stavební blok (BB) 1 vCPU + 4 GB vRAM
ID	T9155
Vazby na ostatní jednotky	Obsahuje dvojici jednotek BB 1:4 ve dvou datových centrech. Odpovídající konfigurace diskových prostorů STOR1 nebo STOR3 musí být pro tuto variantu využití rovněž zdvojená ve dvou datových centrech.
Dostupnost (roční)	99,9 %
Provozní doba	24x7

Název jednotky	BB x86 1:2 HP
Stručný popis	Virtualizovaný výpočetní výkon x86 1 vCPU : 2 GB vRAM
Měrná jednotka	Stavební blok (BB) 1 vCPU + 2 GB vRAM
ID	T9618
Vazby na ostatní jednotky	BB 1:2 s OS Windows je založena na předchozí generaci HW a určena pouze pro provoz IS APAO.
Dostupnost (roční)	99,5 %
Provozní doba	24x7

Název jednotky	BB x86 1:4 LP
Stručný popis	Virtualizovaný výpočetní výkon x86 1 vCPU : 4 GB vRAM
Měrná jednotka	Stavební blok (BB) 1 vCPU + 4 GB vRAM
ID	T9619
Vazby na ostatní jednotky	BB 1:4 s OS Linux je založena na předchozí generaci HW a určena pouze pro provoz IS APAO.

Dostupnost (roční)	99,5 %
Provozní doba	24x7

2.1.2. Popis Jednotek

Standardem je platforma x86, 64bit. V každém datovém centru je umístěno jedno nebo více blade center. Jednotlivé žiletky (blade) mají 2 CPU sockety. Žiletky pro BB 1:2 jsou osazeny minimálně 2x16 fyzickými core (v době podpisu Rámcové smlouvy 2x18), žiletky pro BB 1:4 2x8 fyzickými core (v době podpisu Rámcové smlouvy 2x10). V každém DC je alokováno 20 % záložních zdrojů (žiletek) pro zajištění vyšší dostupnosti.

Platforma výpočetního výkonu nemá interní disky, je připojena ke službám poskytování diskových prostorů STOR1 a STOR3. Konektivita k diskovému úložišti je zajištěna pomocí redundantního FibreChannel (FC) propojení.

Služby zahrnují služby datového centra včetně prostoru a energií.

Virtualizační platforma je provozována na technologii VMware v minimální verzi VMware vSphere 6.7. Součástí služby jsou SW licence virtualizační platformy a aktualizace verzí virtualizačního SW. Na úrovni virtualizace jsou fyzické core mapovány na virtuální CPU (vCPU). Poměr agregace vCPU 10:1 core a zajištění alokace výkonu 1 vCPU odpovídajícího výkonu 1 fyzického core je realizováno prostředky VMware a je v odpovědnosti Dodavatele. Mapování RAM: vRAM je 1:1.

BB 1:4 jsou určeny pro provoz virtuálních serverů s OS Windows a BB 1:2 jsou určeny pro provoz virtuálních serverů s OS Linux.

Jednotka obsahuje licence virtualizačního SW. Instalace operačního systému (ať už spravovaného Dodavatelem nebo Objednatelem) je předmětem samostatných jednotek Windows/Linux Server startup. V případě požadavku Objednatele na instalaci jiné operačního systému (spravovaného objednatel), než jsou operační systémy standardně podporované v rámci Jednotky Správa operačního systému, musí Objednatel dodat instalační média nebo image a musí jít o operační systém kompatibilní s aktuálně provozovanou verzí VMware.

Výpočetní výkon je poskytován formou virtuálních serverů, kde každý virtuální server využije jeden nebo více stavebních bloků (BB), určených kombinací 1 vCPU a počtu GB vRAM. V případě potřeby virtuálního serveru s jiným poměrem CPU a RAM (např. 1:8-4 vCPU a 32 GB vRAM) je použito tolik stavebních bloků, aby byly naplněny požadované parametry vCPU i vRAM (v uvedeném příkladu 8 BB 1:4 nebo 16 BB 1:2).

Služby poskytování výpočetního výkonu zahrnují zejména následující činnosti:

- prvotní zajištění a instalaci virtualizovaného výpočetního systému;
- správu a údržbu HW a virtualizačního SW;
- návrh a správu platformy v rámci dohodnutých politik;
- proaktivní monitoring HW a virtualizačního SW a řešení incidentů;
- preventivní systémovou údržbu;
- správu připojení do LAN/SAN.

Replikované jednotky

Replikované varianty jednotek zajišťují vysokou dostupnost prostředky virtualizační platformy. Ke každému BB je alokován záložní BB ve druhém DC. V případě výpadku zdrojů v jednom DC dojde k obnovení provozu v druhém DC. Replikace se provádí na úrovni virtuálních serverů (tj. všechny BB jednoho virtuálního serveru musí být replikované) a předpokladem je rovněž zdvojená konfigurace všech diskových prostorů STOR1 nebo STOR3 daného virtuálního serveru. Replikace diskových prostorů do druhého DC se provádí prostředky virtualizace a je asynchronní.

Virtualizované bloky výpočetního výkonu je možno použít ve všech bezpečnostních zónách včetně DMZ.

Licencování MS produktů

Licencování MS produktů vlastními licencemi Objednatele musí splnit všechny licenční podmínky Microsoftu a vyhovovat provoznímu modelu virtualizační platformy Dodavatele (možnost umístění licencí na HW Dodavatele, podmínky minimálního nákupu, podmínky evidence licencí na sdíleném prostředí atd.).

2.1.3. Definice a měření dostupnosti

Dostupnost Jednotek poskytování výpočetního výkonu je definována jako splnění všech následujících podmínek:

- provozní monitoring příslušných fyzických HW serverů nevykazuje kritické závady;
- provozní monitoring VMware farmy a příslušných VMware virtuálních serverů nevykazuje kritické závady;
- příslušný VMware virtuální server lze konfigurovat administračními nástroji VMware.

Měření dostupnosti je relevantní pouze v případě, kdy není zároveň detekována nedostupnost Provozní služby Bezpečného propojení a připojení k internetu a CMS2 (síťové prostředí) v příslušné části sítě a nedostupnost Provozních služeb Provozní dohled a mimo plánované odstávky a administrátorské zásahy.

2.2. Poskytování diskového prostoru

2.2.1. Katalogové záznamy

Název	STOR1
Stručný popis	Diskový prostor STOR1
Měrná jednotka	GB (1024 ³ bytes)
ID	T9161
Výkonnostní parametry	Parametry provozní platformy jako celku: Pro soubory o velikosti 500 GB pole dosahuje min. 15000 IOPS pro zápis a 35000 IOPS pro čtení a propustnost 2000 MB/s. Doba odezvy průměrná: 0,6 ms Doba odezvy ve špičkách (dle současného zatížení): do 6 ms
Dostupnost (roční)	99,5 %
Provozní doba	24x7

Název	STOR3
Stručný popis	Diskový prostor STOR3
Měrná jednotka	GB (1024 ³ bytes)
ID	T9163

Výkonnostní parametry	Parametry provozní platformy jako celku: Nejsou poskytovány garance propustnosti nebo IOPS. Průměrné hodnoty jsou až 10 000 IOPS na 250 GB pro zápis a propustnost 650 MB/s. Doba odezvy průměrná: 2-3 ms Doba odezvy ve špičkách (dle současného zatížení): do 12 ms
Dostupnost (roční)	99,5 %
Provozní doba	24x7

Název jednotky	STOR1 replikovaný
Stručný popis	Diskový prostor STOR1 replikovaný do druhého datového centra
Měrná jednotka	GB (1024 ³ bytes)
ID	T9161 Podmínkou použití střediska „STOR1 replikovaný“ je objednání role „Administrátor správy a zálohování (SAZ)“ v rozsahu 1 člověkodne.
Vazby na ostatní jednotky	Obsahuje dvojici jednotek STOR1 ve dvou datových centrech.
Dostupnost (roční)	99,9 %
Provozní doba	24x7

2.2.2. Popis Jednotek

Služba STOR1 je realizována na diskových polích s primárně točivými disky v kombinaci s Flash disky (cca 10-20 % objemu). Nad oběma druhy datových úložišť pracuje auto-tiering, který se stará o to, aby nejvytěžovanější bloky dat byly umístěny na Flash mediích a byl tak výrazně navýšen reálný výkon úložiště.

Služba STOR3 je realizována točivými disky (600 GB/10k SAS 2,5") organizovanými do RAID-5. STOR3 není vhodný pro více zatížené transakční databáze.

Připojení prostřednictvím SAN sítě Dodavatele (protokol FC p2p – switched fabric) umožňuje maximálně využít výkonové vlastnosti diskového pole. Tento způsob připojení je blokový. Toto připojení je určeno pro vysoké transakční zatížení. Veškeré použité komponenty jsou redundantní (řadiče, SAN switche, optické cesty).

Služby zahrnují služby datového centra včetně prostoru a energií.

Služby poskytování diskového prostoru zahrnují zejména následující činnosti:

- prvotní zajištění a instalaci HW a firmware diskových polí a SAN;
- konfigurace diskových jednotek a portů, konfigurace a správa RAIDů, tiering, zoningu;
- správu a konfiguraci storage zařízení;
- posouzení vlivu na všechny zákazníky sdílených platforem;
- proaktivní monitoring HW a řešení incidentů;
- preventivní systémovou údržbu;
- aktualizace firmware storage zařízení. (controllery, disky atd) na základě doporučení výrobce a s ohledem na stabilitu provozu;
- konfigurace a správa SAN protokolů a SAN prvků (optika Fibre Channel);
- vytváření a úpravu LUNů a Volumů a jejich mapování pro servery;

- konfigurace a správa virtuálních kontrolerů a virtuálních domén;
- diagnostiku a testování storage zařízení, řešení nestandardních a chybových stavů;
- generování reportů využití kapacit a analýza vytiženosti storage zařízení.

Replikované jednotky

Replikované varianty jednotek zajišťují vysokou dostupnost prostředky synchronní nebo asynchronní replikace diskových polí. Ke každému bloku STOR1 jednotek je alokován záložní blok STOR1 ve druhém DC a je nastavena replikace diskových polí. Replikace se provádí na úrovni jednotlivých volume (jeden filesystém nebo jeden diskový prostor připojený k serveru) nebo celých virtuálních serverů, všechny jednotky daného volume nebo všechny připojené volume daného virtuálního serveru musí být STOR1 redundantní.

Propustnost replikační linky mezi DC je minimálně 8 Gbit.

2.2.3. Definice a měření dostupnosti

Dostupnost Jednotek poskytování diskového prostoru je definována jako splnění všech následujících podmínek:

- provozní monitoring příslušných diskových polí a jejich částí nevykazuje kritické závady;
- provozní monitoring příslušných komponent a linek SAN nevykazuje kritické závady;
- příslušné diskové pole a jeho části lze konfigurovat administračními nástroji storage;
- diskový prostor je použitelný z pohledu operačního systému serveru, ke kterému je diskový prostor připojen (za předpokladu, že služby operačního systému a výpočetního výkonu jsou dostupné);
- je funkční minimálně jedna cesta k diskovému prostoru, přičemž minimální počet konfigurovaných a za bezporuchového stavu funkčních cest je 2 (dvě);

Měření dostupnosti je relevantní pouze v případě, kdy není zároveň detekována nedostupnost Provozní služby Bezpečného propojení a připojení k internetu a CMS2 (síťové prostředí) v příslušné části sítě a nedostupnost Provozních služeb Provozní dohled a mimo plánované odstávky a administrátorské zásahy.

2.3. Zálohování

2.3.1. Katalogové záznamy

Název jednotky	Operativní záloha
Stručný popis	Běžná operativní záloha diskových prostorů s retencí 4 týdny
Měrná jednotka	Objem zálohovaných dat v GB (1024 ³ bytes)
ID	T9729
Výkonnostní parametry	Parametry provozní platformy jako celku: Propustnost zálohování (průměrná) 1200 MB/s. Propustnost obnovy (průměrná) 800 MB/s.
Provozní doba	24x7

2.3.2. Popis Jednotek

Jednotka Operativní záloha popisuje standardizovanou jednotku zálohování. Pokud charakter zálohovaného systému nebo požadované parametry neodpovídají předpokladům této jednotky nebo jdou nad rámec definice této Jednotky, je třeba použít Provozní službu Specifické zálohování a archivace a nacenit jako specifické řešení.

Služba zálohování je poskytována pomocí software IBM Spectrum Protect (dříve Tvoli Storage Manager, TSM) s využitím principu deduplikace. SW licence zálohovacího systému jsou součástí služby. Součástí služby jsou i aktualizace verzí zálohovacího SW.

Jednotka je definována na základě objemu zdrojových dat zálohovaných 7x týdně jako logický full backup s retencí max. 28 dnů a změnovostí do 20 % týdně a zároveň do 10 % denně. Zdrojová data musí být nekomprimovaná a nešifrovaná v bodě a okamžiku převzetí zálohovacím systémem.

Služba lze použít na zálohování filesystémů a databází kompatibilních s IBM Spectrum Protect.

Předpokladem efektivního poskytování služby je definice backup plánů ve spolupráci s Objednatelem, při uvážení požadavků na rovnoměrné vytížení a využití zálohovací platformy.

Služby zálohování zahrnují zejména následující činnosti:

- Správa páskových a diskových knihoven a deduplikačních aplicií;
HW správa a konfigurace storage zařízení používaných pro zálohovací platformu;
- Obsluha zálohovacích technologií;
- Instalace, konfigurace a upgrade zálohovacích sw na serverové i klientské části;
- Nastavení záloh dle backup plánů;
- Provádění restore na základě požadavků;
- Reportování o průběhu a stavu zálohovacích úloh.

2.4. Správa operačních systémů

2.4.1. Katalogový záznam

Název jednotky	Windows Critical Windows High Unix/Linux Critical Unix-Linux High
Stručný popis	Správa operačních systémů různých typů (Windows, Unix, Linux) včetně využití externí L3 podpory operačních systémů
Měrná jednotka	Počet instancí operačních systémů
ID	T9526, T9527, T9521, T9522
Dostupnost (roční)	99,9 % pro OS umístěné na replikovaných BB 99,5 % pro OS umístěné na nereplikovaných BB
Provozní doba	24x7 pro Critical 11x5 pro High

2.4.2. Popis Jednotek

Jednotky obsahují správu operačních systémů na úrovni fyzických i virtuálních serverů. Administrátorské účty OS jsou v rukou Dodavatele. Objednatel používá pro implementaci a podporu provozu aplikací uživatelské účty, využití administrátorských účtů je možné pouze se součinností Dodavatele nebo bezpečným mechanismem schváleným Dodavatelem.

Služba je poskytována na následujících operačních systémech:

- MS Windows: MS Windows Datacenter 2016 a vyšší;
- IBM AIX;
- Linux: Linux CentOS 7.0 a vyšší, Red Hat Enterprise Linux 7.0.

Předpokladem služby pro licencované operační systémy je zajištění licence a maintenance OS. Součástí služby pro OS Linux RedHat je i zajištění externí L3 podpory. Součástí služby pro OS MS Windows je i zajištění externí podpory formou MS Premier support.

Součástí služby není implementace a správa aplikačních komponent operačních systémů, respektive aplikačního SW přibaleného k základnímu OS, jako jsou například web servery, aplikační servery, middleware, databáze nebo adresářové služby pro účely správy aplikačních uživatelů.

Součástí služby je zprovoznění a aktualizace antivirové ochrany (v případě MS Windows).

Služba zahrnuje následující činnosti:

- Administrace operačních systémů;
- Aktualizace operačních systémů (instalace patchů a security patchů) na základě doporučení výrobce, požadavků Objednatele a s ohledem na stabilitu provozu aplikací;
- Kontrola existence bezpečnostních patchů OS a analýza jejich dopadů na provoz;
- Provádění restartů operačních systémů dle požadavků Objednatele;
- Změny konfigurací OS;
- Vyhodnocování výstupů z monitoringu a reportování výkonů a zatížení (expertní konzultační práce nad výstupy, které jsou součástí běžného provozu);
- Profylaxe systému dle harmonogramu v měsíčních intervalech;
- Součinnosti s případnou instalací a konfigurací nového software;
- Instalace a údržba ovladačů a firmware hardwaru;
- Instalace a údržba certifikátů doporučených dodavatelem aplikace pro zabezpečení přístupů na servery;
- Správa lokálních uživatelských účtů v OS;
- Úpravy výkonnostních parametrů systému;
- Správa souborového systému (filesystem, přístupová práva a naplněnost);
- Testování změn provedených v OS;
- Komunikace a řešení problémů s externí L3 podporou;
- Konfigurace a provozování antiviru.

Předpokladem poskytování služeb je splnění následujících pravidel:

- Účty s administrátorskými právy jsou v rukách Dodavatele. Použití vyšších práv uživatelským nebo aplikačním účtům Objednatele probíhá formou nástrojů typu sudo nebo pod dohledem pracovníků Dodavatele a ve všech případech podléhá schválení ze strany Dodavatele;
- Aplikační adresáře s rostoucím objemem dat (logy, databáze, úložiště souborů) jsou umístěny na samostatných diskových prostorech (volume, logický disk);
- Dodavatel instaluje vždy minimální výchozí instalaci operačního systému. S Objednatelem je pak odsouhlasen seznam úprav, které si přeje na dodávaném OS provést nad rámec minimální instalace (balíčky, filesystemy, úpravy v konfiguračních souborech).

Poskytování Služeb i rozsah součinností jsou řízeny podle pravidel a procesů v Příloze č. 4 Rámcové smlouvy.

2.4.3. Definice a měření dostupnosti

Dostupnost Jednotek správy operačních systémů je definována jako splnění všech následujících podmínek:

- monitoring agent serveru je dostupný z platformy provozního monitoringu;

- je možné zalogovat se jako administrátor serveru a spouštět běžné lokální administrační nástroje;
- nejsou plné systémové disky.

Měření dostupnosti je relevantní pouze v případě, kdy není zároveň detekována nedostupnost Provozní služby Bezpečného propojení a připojení k internetu a CMS2 (síťové prostředí) v příslušné části sítě a nedostupnost Provozních služeb Provozní dohled a mimo plánované odstávky a administrátorské zásahy.

2.5. Správa databází

2.5.1. Katalogový záznam

Název jednotky	Oracle/DB2/Informix Critical Oracle/DB2/Informix High MS SQL/MySQL/PostgreSQL Critical MS SQL/MySQL/PostgreSQL High
Stručný popis	Správa databází podporovaných typů
Měrná jednotka	Počet instancí databází
ID	T9504, T9505, T9511, T9512
Dostupnost (roční)	99,0 % pro Critical i High
Provozní doba	24x7 pro Critical 11x5 pro High

Název jednotky	MS SQL/PostgreSQL Cluster Critical MS SQL/PostgreSQL Cluster High Oracle RAC Critical Oracle RAC High
Stručný popis	Správa databází v clusteru podporovaného typu
Měrná jednotka	Počet instancí databází provozovaných v clusteru
ID	T9508, T9509, T9501, T9502
Dostupnost (roční)	99,5 % pro Critical 99,0 % pro High
Provozní doba	24x7 pro Critical 11x5 pro High

2.5.2. Popis služeb

Jednotky zahrnují správu databázových systémů a clusterů na úrovni fyzických i virtuálních serverů. Administrátorské účty jsou v rukou Dodavatele. Objednatel používá pro implementaci a podporu provozu aplikací uživatelské účty, využití administrátorských účtů je možné pouze se součinností Dodavatele nebo bezpečným mechanismem schváleným Dodavatelem.

Služby správy databází v režimu bez vysoké dostupnosti (mimo cluster) jsou poskytovány na následujících databázových systémech:

- Oracle;
- DB2;
- Informix;

- MS SQL;
- MySQL;
- PostgreSQL.

Služby správy databází v režimu vysoké dostupnosti (v clusteru) jsou poskytovány na následujících databázových systémech:

- Oracle RAC;
- MS SQL Cluster;
- PostgreSQL (active/passive).

Předpokladem služby pro licencované databáze je zajištění licence a maintenance DB. Předpokladem služby pro OpenSource databáze je zajištění externí L3 podpory.

Služba zahrnuje následující činnosti:

- Administrace databáze (změny konfigurací databáze, správa účtů v databázi);
- Instalace patchů;
- Instalace kritických oprav;
- Instalace security patchů;
- Upgrade a migrace databáze;
- Definice zálohování a obnovy dat;
- Vytvoření a správa replikací (pro databáze v režimu vysoké dostupnosti);
- Vyhodnocování výstupů z monitoringu databáze (sledování výkonnostních parametrů a zatížení databáze);
- Úpravy výkonnostních parametrů databáze;
- Reportování výstupů z monitoringu na vyžádání;
- Preventivní údržba databázového serveru a databází;
- Restarty databází dle požadavků zákazníka;
- Odpovídání na technické dotazy při poskytování podpory uživatelům;
- Údržba dokumentace o konfiguraci databáze;
- Testování změn provedených v databázi;
- Komunikace a řešení problémů s externí L3 podporou;

Předpokladem poskytování služeb je splnění následujících pravidel:

- Správa operačního systému je v gesci Dodavatele.
- Systémové a databázové účty s administrátorskými právy jsou v gesci Dodavatele. Použité vyšších práv uživatelským nebo aplikačním účtům Objednatele probíhá formou nástrojů typu GRANT apod nebo pod dohledem pracovníků Dodavatele a ve všech případech podléhá schválení ze strany Dodavatele;
- Dodavatel instaluje vždy minimální výchozí instalaci databáze. S Objednatelem je pak odsouhlasen seznam úprav, které si přeje na dodávané databázi provést nad rámec minimální instalace (rozšíření, tablespaces, úpravy v konfiguračních souborech).

Způsob poskytování Služeb i rozsah součinností jsou řízeny podle pravidel a procesů v Příloze č. 4 Rámcové smlouvy.

2.5.3. Definice a měření dostupnosti

Dostupnost Jednotek správy databází je definována jako splnění všech následujících podmínek:

- provozní monitoring databázové instance nevykazuje kritické závady;

- je možné zalogovat se jako administrátor databáze a spouštět běžné lokální administrační nástroje;
- nejsou zaplněné systémové disky databáze (systémové tabulky, logy atd.).

Měření dostupnosti je relevantní pouze v případě, kdy není zároveň detekována nedostupnost Provozní služby Bezpečného propojení a připojení k internetu a CMS2 (síťové prostředí) v příslušné části sítě a nedostupnost Provozních služeb Provozní dohled a mimo plánované odstávky a administrátorské zásahy.

2.6. Služby datového centra (housing)

2.6.1. Katalogové záznamy

Název jednotky	Prostor 800 mm příkon max 6 000 W Prostor 600 mm příkon max 6 000 W Prostor včetně Racku 800 mm příkon max 6 000 W Prostor včetně Racku 600 mm příkon max 6 000 W
Stručný popis	Prostor pro Rack dané šířky bez/včetně Racku s maximálním příkonem 6 000 W
Měrná jednotka	Prostor/Prostor včetně Racku
ID	T9131, T9132
Dostupnost (roční)	99,982 %
Provozní doba	24x7

Název jednotky	Prostor 800 mm příkon navýšení 1 000 W Prostor 600 mm příkon navýšení 1 000 W
Stručný popis	Navýšení příkonu pro Prostor dané šířky
Měrná jednotka	Prostor
ID	T9131, T9132
Vazby na ostatní jednotky	Nadstavbová jednotka pro Prostor nebo Prostor včetně Racku dané šířky příkon max 6 000 W, k jedné jednotce typu Prostor nebo Prostor včetně Racku je možno doplnit jednu nebo více jednotek navýšení příkonu o 1 000 W.
Dostupnost (roční)	99,982 %
Provozní doba	24x7

Název jednotky	Zálohované napájení a chlazení
Stručný popis	Zálohované napájení a chlazení instalovaných technických zařízení podle skutečné spotřeby.
Měrná jednotka	kW
Dostupnost (roční)	99,982 %
Provozní doba	24x7

2.6.2. Popis Jednotek

Dodavatel zajistí provoz kritické infrastruktury datového centra pro zajištění zálohovaného napájení a chlazení instalovaných technických zařízení Objednatele. Garantovaný příkon pro každý prostor pro umístění technických zařízení a pro pronájem Racku je stanoven podle požadavku Objednatele. Standardně je v ceně pronájmu započítán garantovaný příkon 6 kW / 1 Prostor, který lze navyšovat v krocích po 1 kW. Poskytovatel bude v rámci dohledového centra zajišťovat kontrolu a dohled zálohovaného napájení a chlazení.

Dodavatel zajistí, že pro odběr zálohované elektrické energie pro dané technické a telekomunikační zařízení, instalované v pronajatém Racku nebo pro umístěné technické zařízení Objednatele, bude připraveno redundantní napájení. Objednatel zajistí instalaci připojení svých technických a telekomunikačních zařízení k odběru zálohované elektrické energie podle požadavků Dodavatele.

Dodavatel měří a kontroluje spotřebu zálohované elektrické energie vždy k poslednímu dni uplynulého kalendářního měsíce.

Objednatel se zavazuje dodržovat požadavky Dodavatele při instalaci připojení k odběru zálohované elektrické energie. Dodavatel zajistí kontrolu připojení technických a telekomunikačních zařízení instalovaných v pronajatých Rackech a technických zařízení umístěných Objednatelem a o této kontrole bude zpracován Protokol o připojení, jehož vzor je součástí Přílohy č. 5 Rámcové smlouvy (dále jen „**Protokol**“), který schválí obě Smluvní strany. Součástí Protokolu bude i výchozí revize technických a telekomunikačních zařízení Objednatele, kterou zajistí Objednatel. Objednatel se zavazuje umístit do jednoho Racku jen tolik zařízení, aby součet jejich příkonů v zapnutém stavu a při plném výkonu nepřekročil garantovaný příkon na Rack.

Dodavatel současně průběžně sleduje okamžitý příkon zálohované energie. Pokud tento příkon překročí smluvně sjednanou hodnotu garantovaného o více než 5 % nebo déle než 5 minut, je Dodavatel oprávněn kontaktovat telefonicky určené osoby Objednatele a současně prokazatelně písemně (doručením do datové schránky) sdělit tuto skutečnost Objednateli. Pokud Objednatel nezjedná nápravu do 3 hodin od doručení tohoto písemného oznámení, má Dodavatel právo:

- odpojit Rack, aby nedošlo k překročení kritického příkonu zálohované energie pro datový sál;
- odpojit Rack, aby nedošlo k ohrožení chlazení ostatních zařízení umístěných v datovém sále;
- automaticky odpojit Rack, jehož okamžitý příkon dosáhl jmenovitou hodnotu příkonu jističe Racku.

Zajištění přípravy služby

Dodavatel v rámci přípravy poskytování služby zajistí stavební a technickou přípravu prostor v datovém sále pro umístění technických zařízení. Dodavatel dále zajistí vybudování LAN infrastruktury mezi umístěnými Racky – optické i galvanické rozvody s vyvedením do určeného rozvaděče.

Dodavatel poskytne výstupy z měření (Protokol o měření) metalické strukturované kabeláže kategorie Cat 6 a optické kabeláže v rámci NDC, která propojuje vybrané pronajaté Racky a vybrané prostory pro Racky k zařízení telekomunikačního operátora Objednatele.

Zajišťování objektové bezpečnosti a řízeného přístupu

Systém komplexního zabezpečení objektů Dodavatele (dále jen „SKZO“) se vztahuje i na prostory, ve kterých jsou poskytovány služby hostingu.

Autorizace vstupu fyzických osob do objektu Dodavatele je realizována personální propustí. Autorizace vstupu oprávněných osob do oblastí na úrovni datových sálů je realizována prostřednictvím elektronické kontroly přístupu osob.

Součástí SKZO v jednotlivých datových sálech je vedle plášťové a prostorové technické ochrany i předmětová ochrana HW prostředků – Racků. Objednatel proto umožní Dodavateli instalaci čidel

MAM do každého pronajatého nebo umístěného Racku (k zajištění identifikace jeho otevření) pro realizaci napojení do SKZO.

Dodavatel v rámci řízeného přístupu rovněž zajistí:

- sledování vstupů fyzických osob do prostor datového centra;
- sledování vstupů oprávněných osob do datového sálu, ve kterém je poskytována služba;
- sledování otevření každého pronajatého nebo umístěného Racku, který je součástí poskytované služby;
- sledování vstupů členů servisních organizací nebo pracovníků dodavatele Objednatele, kteří budou oprávněni ke vstupu do datového sálu.

Zajištění non-IT dohledu

Dodavatel v rámci dohledu kritické infrastruktury zajistí:

- sledování hodnot teploty v datovém sále, ve kterém je poskytována služba;
- sledování hodnot vlhkosti v datovém sále, ve kterém je poskytována služba;
- průběžné sledování okamžitého příkonu zálohované energie pro napájení každého pronajatého nebo umístěného racku;
- sledování Elektronického požárního systému (dále jen „EPS“).

Dodavatel nezajišťuje dohled konektivity připojení pronajatých Racků a připojení poskytnutých prostorů pro technická zařízení k zařízení telekomunikačního operátora Objednatele.

Komunikace mezi Dodavatelem a Objednatelem při upozornění a při poskytování informací z non-IT dohledu bude realizována formou telefonických hovorů a mailem. V Řídící dokumentaci budou stanoveny podmínky a pravidla předávání upozornění a informací stejně jako kontakty na příslušné kontaktní osoby.

Informace o non-IT dohledu budou součástí Zprávy o úrovni a rozsahu poskytovaných Služeb v období.

Dodavatel poskytne Objednateli vyžádanou provozní podporu při odstávkách jeho technických a telekomunikačních zařízení umístěných v datových centrech.

3 Jednotky přípravy a ukončení infrastruktury

3.1. Operační systémy

3.1.1. Katalogové záznamy

Název jednotky	Windows server startup Windows server rundown Unix/Linux server startup Unix/Linux server rundown
Stručný popis	Jednotky přípravy a ukončení provozu operačního systému
Měrná jednotka	Počet instancí operačních systémů
ID	T9530, T9525
Provozní doba	11x5

3.1.2. Popis jednotek

Jednotka zahrnuje služby spojené s instalací nebo s ukončením provozu operačního systému.

Jednotka přípravy infrastruktury OS zahrnuje zejména následující činnosti:

- Prvotní instalace OS;
- Připojení a konfigurace sítí a diskových prostorů;
- Prvotní konfigurace OS dle požadavků aplikace;
- Instalace bezpečnostních záplat, rozšíření a balíčků;
- Zavedení do konfiguračních databází, provozního a bezpečnostního dohledu, úpravy dokumentace infrastruktury.

Jednotka ukončení infrastruktury OS zahrnuje zejména následující činnosti:

- Zrušení/odinstalace virtuálního serveru;
- Zrušení konfigurace sítí a diskových prostorů;
- Smazání z konfiguračních databází, provozního a bezpečnostního dohledu, úpravy dokumentace infrastruktury;
- Předání nebo migrace dat z rušeného serveru.

3.2. Databáze

3.2.1. Katalogové záznamy

Název jednotky	DB startup DB rundown
Stručný popis	Příprava/ukončení provozu databází podporovaných typů
Měrná jednotka	Počet instancí databází
Kód střediska	T9520
Provozní doba	11x5

Název jednotky	MS SQL/PostgreSQL cluster startup MS SQL/PostgreSQL cluster rundown Oracle RAC startup Oracle RAC rundown
Stručný popis	Příprava/ukončení provozu databází v clusteru podporovaných typů
Měrná jednotka	Počet instancí databází provozovaných v clusteru
Kód střediska	T9519, T9564
Provozní doba	11x5

3.2.2. Popis jednotek

Jednotky zahrnují služby spojené s prvotní instalací nebo ukončením provozu instance databáze provozované v režimu bez vysoké dostupnosti (mimo cluster) nebo v režimu vysoké dostupnosti (v clusteru). Jednotky jsou k dispozici pro databáze a cluster podporovaných typů – viz kapitola Správa databází.

Jednotka přípravy databáze zahrnuje zejména následující činnosti:

- Vytvoření databázové instance na příslušném DB serveru nebo clusteru, případně včetně instalace DB SW a konfigurace clusteru;
- Prvotní konfigurace databáze dle požadavků aplikace;
- Instalace bezpečnostních záplat a balíčků;

- Zavedení do konfiguračních databází, provozního a bezpečnostního dohledu, úpravy dokumentace infrastruktury.

Jednotka ukončení OS zahrnuje zejména následující činnosti:

- Zrušení/odinstalace databázové instance databáze na příslušném DB serveru nebo clusteru, případně včetně odinstalace DB SW a zrušení clusteru;
- Zrušení diskových prostorů;
- Smazání z konfiguračních databází, provozního a bezpečnostního dohledu, úpravy dokumentace infrastruktury.

4 Typy SLA celků

V konkrétní Prováděcí smlouvě musejí být použity SLA celky, které odpovídají některému z níže uvedených typů SLA celků.

4.1. SLA1 - virtuální servery

Typ SLA celku	SLA1NC – Neredundantní virtuální server Critical		
Pravidla sestavení	Building bloky, přímo připojené diskové prostory, správa OS na jednom serveru.		
Podřízené Jednotky	BB x86 1:2, BB x86 1:4, BB x86 1:2 HP, BB x86 1:4 LP STOR1, STOR3, Windows Critical, Unix/Linux Critical		
Definice a měření dostupnosti	Nedostupnost kterékoliv Jednotky, která je součástí SLA celku.		
Dostupnost (roční)	99,5 %	Doba vyřešení kritické závady	24 hodin
Provozní doba	24x7		

Typ SLA celku	SLA1NH – Neredundantní virtuální server High		
Pravidla sestavení	Building bloky, přímo připojené diskové prostory, správa OS na jednom serveru.		
Podřízené Jednotky	BB x86 1:2, BB x86 1:4, STOR1, STOR3, Windows High, Unix/Linux High		
Definice a měření dostupnosti	Nedostupnost kterékoliv Jednotky, která je součástí SLA celku.		
Dostupnost (roční)	99,5 %	Doba vyřešení kritické závady	11 hodin v rámci provozní doby
Provozní doba	11x5		

Typ SLA celku	SLA1RC – Redundantní virtuální server Critical		
Pravidla sestavení	1) Building bloky replikované (primární i záložní), přímo připojené diskové prostory (primární i záložní), správa OS na jednom serveru replikovaném prostředky VMware.		

	2) Building bloky a přímo připojené diskové prostory dvou serverů, využívajících jednotky diskových prostorů replikovaných prostředky replikace diskových polí.		
Podřízené Jednotky	BB x86 1:2 replikovaný, BB x86 1:4 replikovaný, STOR1, STOR3, BB x86 1:2, BB x86 1:4, STOR1 replikovaný, Windows Critical, Unix/Linux Critical		
Definice a měření dostupnosti	Nedostupnost kterékoliv Jednotky, která je součástí SLA celku, v její primární i záložní formě zároveň nebo nedostupnost jednotky správa OS. Nedostupnost komponent souvisejících pouze s jedním serverem redundantního páru není nedostupností SLA celku.		
Dostupnost (roční)	99,9 %	Doba vyřešení kritické závady	8 hodin
Provozní doba	24x7		
Typ SLA celku	SLA1RH – Redundantní virtuální server High		
Pravidla sestavení	1) Building bloky replikované (primární i záložní), přímo připojené diskové prostory (primární i záložní), správa OS na jednom serveru replikovaném prostředky VMware. 2) Building bloky a přímo připojené diskové prostory dvou serverů, využívajících jednotky diskových prostorů replikovaných prostředky replikace diskových polí.		
Podřízené Jednotky	BB x86 1:2 replikovaný, BB x86 1:4 replikovaný, STOR1, STOR3, BB x86 1:2, BB x86 1:4, STOR1 replikovaný, Windows High, Unix/Linux High		
Definice a měření dostupnosti	Nedostupnost kterékoliv Jednotky, která je součástí SLA celku, v její primární i záložní formě zároveň nebo nedostupnost jednotky správa OS. Nedostupnost komponent souvisejících pouze s jedním serverem redundantního páru není nedostupností SLA celku.		
Dostupnost (roční)	99,9 %	Doba vyřešení kritické závady	8 hodin v rámci provozní doby
Provozní doba	11x5		

4.2. SLA2 - databázové servery

Typ SLA celku	SLA2NC – Neredundantní databázový server Critical		
Pravidla sestavení	Building bloky, přímo připojené diskové prostory, správa OS a správa databáze na jednom serveru.		
Podřízené Jednotky	BB x86 1:2, BB x86 1:4, BB x86 1:2 HP, BB x86 1:4 LP STOR1, STOR3, Windows Critical, Unix/Linux Critical Oracle/DB2/Informix Critical, MS SQL/MySQL/PostgreSQL Critical		
Definice a měření dostupnosti	Nedostupnost kterékoliv Jednotky, která je součástí SLA celku.		
Dostupnost (roční)	99,0 %	Doba vyřešení kritické závady	48 hodin
Provozní doba	24x7		

Typ SLA celku	SLA2NH – Neredundantní databázový server High		
Pravidla sestavení	Building bloky, přímo připojené diskové prostory, správa OS a správa databáze na jednom serveru.		
Podřízené Jednotky	BB x86 1:2, BB x86 1:4, STOR1, STOR3, Windows High, Unix/Linux High, Oracle/DB2/Informix High, MS SQL/MySQL/PostgreSQL High		
Definice a měření dostupnosti	Nedostupnost kterékoliv Jednotky, která je součástí SLA celku.		
Dostupnost (roční)	99,0 %	Doba vyřešení kritické závady	22 hodin v rámci provozní doby
Provozní doba	11x5		
Typ SLA celku	SLA2RC – Redundantní databázový server Critical		
Pravidla sestavení	1) Building bloky replikované (primární i záložní), přímo připojené diskové prostory (primární i záložní), správa OS a správa DB na jednom serveru replikovaném prostředky VMware. 2) Building bloky a přímo připojené diskové prostory a správa OS dvou serverů. Správa DB clusteru. 3) Building bloky a přímo připojené diskové prostory a správa OS dvou serverů, využívajících jednotky diskových prostorů replikovaných prostředky replikace diskových polí. Správa DB clusteru.		
Podřízené Jednotky	BB x86 1:2 replikovaný, BB x86 1:4 replikovaný, STOR1, STOR3, BB x86 1:2, BB x86 1:4, STOR1 replikovaný, Windows Critical, Unix/Linux Critical, MS SQL/PostgreSQL Cluster Critical, Oracle RAC Critical.		
Definice a měření dostupnosti	Nedostupnost kterékoliv Jednotky, která je součástí SLA celku, v její primární i záložní formě zároveň nebo nedostupnost jednotky správa DB. Nedostupnost komponent souvisejících pouze s jedním serverem redundantního páru není nedostupností SLA celku.		
Dostupnost (roční)	99,5 %	Doba vyřešení kritické závady	24 hodin
Provozní doba	24x7		

Typ SLA celku	SLA2RH – Redundantní databázový server High		
Pravidla sestavení	1) Building bloky replikované (primární i záložní), přímo připojené diskové prostory (primární i záložní), správa OS a správa DB na jednom serveru replikovaném prostředky VMware. 2) Building bloky a přímo připojené diskové prostory a správa OS dvou serverů. Správa DB clusteru. 3) Building bloky a přímo připojené diskové prostory a správa OS dvou serverů, využívajících jednotky diskových prostorů replikovaných prostředky replikace diskových polí. Správa DB clusteru.		
Podřízené Jednotky	BB x86 1:2 replikovaný, BB x86 1:4 replikovaný, STOR1, STOR3, BB x86 1:2, BB x86 1:4, STOR1 replikovaný, Windows High, Unix/Linux High, MS SQL/PostgreSQL Cluster High, Oracle RAC High.		

Definice a měření dostupnosti	Nedostupnost kterékoliv Jednotky, která je součástí SLA celku, v její primární i záložní formě zároveň nebo nedostupnost jednotky správa DB. Nedostupnost komponent souvisejících pouze s jedním serverem redundantního páru není nedostupností SLA celku.		
Dostupnost (roční)	99,5 %	Doba vyřešení kritické závady	11 hodin v rámci provozní doby
Provozní doba	11x5		

4.3. SLA3 - housing rack

Typ SLA celku	SLA3 – housing rack		
Pravidla sestavení	Jednotky Prostor, Rack, Zálohované napájení a chlazení související s jedním fyzickým Prostorem v datovém centru.		
Podřízené Jednotky	Prostor 800 mm příkon max 6 000 W, Prostor 600 mm příkon max 6 000 W, Rack 800 mm příkon max 6 000 W, Rack 600 mm příkon max 6 000 W, Prostor 800 mm příkon navýšení 1 000 W, Prostor 600 mm příkon navýšení 1 000 W. Zálohované napájení a chlazení.		
Definice a měření dostupnosti	Nedostupnost kterékoliv Jednotky, která je součástí SLA celku, způsobující kritickou závadu některému zařízení, umístěnému v daném Prostoru/Racku.		
Dostupnost (roční)	99,982 %	Doba vyřešení kritické závady	4 hodiny
Provozní doba	24x7		

Následující tabulka uvádí přehled, cenu, minimální množství a dobu přípravy jednotek popsanych v příloze č. 1a této Smlouvy.

- Měrná jednotka – definice jednotkového objemu, tj. 1 kusu jednotky.
- Cena za jednotku – cena za 1 kus za jeden kalendářní měsíc.
- Minimální objednatelné množství a minimální doba přípravy – minimální parametry Prováděcí smlouvy, příp. Pokynu na Služby poskytování infrastruktury (v rámci jednoho datového centra), při kterých je dodání požadovaného počtu jednotek v požadovaném čase garantováno Dodavatelem. Pokyny na menší počet jednotek nebo v kratší době přípravy jsou možné po vzájemné dohodě Objednatele s Dodavatelem.

ID	Název	Jednotka	Měsíční cena za 1 jednotku v Kč bez DPH	Garantované objednatelné množství	Garantovaná doba přípravy
Jednotky provozu infrastruktury					
	Poskytování výpočetního výkonu				
T9154	BB x86 1:2	BB	122,51 Kč	204	3 měsíce
T9153	BB x86 1:4	BB	291,34 Kč	102	3 měsíce
T9156	BB x86 1:2 - replikovaná	BB	648,55 Kč	204	3 měsíce
T9155	BB x86 1:4 - replikovaná	BB	986,24 Kč	102	3 měsíce
T9618	BB x86 1:2 HP	BB	145,20 Kč	204	3 měsíce
T9619	BB x86 1:4 LP	BB	245,82 Kč	102	3 měsíce
	Poskytování diskového prostoru				
T9161	STOR 1	GB	3,23 Kč	7000	3 měsíce
T9163	STOR 3	GB	2,40 Kč	7000	3 měsíce
T9165	STOR 1 - replikovaný	GB	6,91 Kč	7000	3 měsíce

ID	Název	Jednotka	Měsíční cena za 1 jednotku v Kč bez DPH	Garantované objednatelné množství	Garantovaná doba přípravy
	Zálohování				
T9729	Operativní záloha	GB	3,32 Kč	7000	3 měsíce
	Služby datového centra				
T9131	Prostor 800 mm, příkon do 6 kW	Prostor	16 949,00 Kč	1	3 měsíce
T9131 T9132	Prostor včetně racku 800 mm, příkon do 6 kW	Prostor vč. Racku	17 760,00 Kč	1	3 měsíce
T9131	Prostor 800 mm, navýšení o příkon 1 kW	Prostor	2 824,83 Kč	1	3 měsíce
T9131	Prostor 600 mm, příkon do 6 kW	Prostor	14 838,00 Kč	1	3 měsíce
T9131 T9132	Prostor včetně racku 600 mm, příkon do 6 kW	Prostor vč. Racku	15 548,00 Kč	1	3 měsíce
T9131	Prostor 600 mm, navýšení o příkon 1 kW	Prostor	2 473,00 Kč	1	3 měsíce
	Zálohované napájení a chlazení	kWh	4,31 Kč	1	N/A
	Správa operačních systémů				
T9526	Windows Critical	instance	6 560,19 Kč	1	14 dnů
T9527	Windows High	instance	4 315,61 Kč	1	14 dnů
T9521	Unix/Linux Critical	instance	6 774,01 Kč	1	14 dnů
T9522	Unix/Linux High	instance	4 400,31 Kč	1	14 dnů
	Správa databází				
T9504	Oracle/DB2/Informix Critical	instance	8 290,32 Kč	1	14 dnů
T9505	Oracle/DB2/Informix High	instance	5 790,87 Kč	1	14 dnů
T9511	MS SQL/MySQL/PostgreSQL Critical	instance	8 290,32 Kč	1	14 dnů
T9512	MS SQL/MySQL/PostgreSQL High	instance	5 790,87 Kč	1	14 dnů

ID	Název	Jednotka	Měsíční cena za 1 jednotku v Kč bez DPH	Garantované objednatelné množství	Garantovaná doba přípravy
	Správa databázového clusteru				
T9508	MS SQL/PostgreSQL Cluster Critical	instance	8 290,32 Kč	1	14 dnů
T9509	MS SQL/PostgreSQL Cluster High	instance	5 790,87 Kč	1	14 dnů
T9501	Oracle RAC Critical	instance	10 789,76 Kč	1	14 dnů
T9502	Oracle RAC High	instance	8 290,32 Kč	1	14 dnů
Jednotky přípravy infrastruktury					
	Startup				
T9530	Windows server startup	instance	8 977,97 Kč	1	14 dnů
T9525	Unix/Linux server startup	instance	9 496,64 Kč	1	14 dnů
T9520	DB startup	instance	4 998,89 Kč	1	14 dnů
T9519	MS SQL/PostgreSQL cluster startup	instance	9 997,41 Kč	1	14 dnů
T9564	Oracle RAC startup	instance	19 995,57 Kč	1	14 dnů
Jednotky ukončení infrastruktury					
	Rundown				
T9530	Windows server rundown	instance	8 977,97 Kč	1	14 dnů
T9525	Unix/Linux server rundown	instance	9 496,64 Kč	1	14 dnů
T9520	DB rundown	instance	4 998,89 Kč	1	14 dnů
T9519	MS SQL/PostgreSQL cluster rundown	instance	9 997,41 Kč	1	14 dnů
T9564	Oracle RAC rundown	instance	19 995,57 Kč	1	14 dnů

1 Přehled Provozních služeb

Následující tabulka uvádí přehled Provozních služeb (vázaných na jednotlivé informační systémy Objednatele). V jednotlivých Prováděcích smlouvách budou definovány konkrétní Provozní služby pro konkrétní informační systémy, včetně jejich rozsahu a specifik.

Detailní popis Provozních služeb je uveden v následujících kapitolách této přílohy Rámcové smlouvy.

Provozní služby IS
Bezpečné propojení a připojení k Internetu a CMS2
Provozní dohled
Bezpečnostní dohled
Doplňkové služby PostgreSQL
Řízení provozu

2 Společné charakteristiky Provozních služeb

2.1 Datová centra

Pokud není uvedeno jinak, Provozní služby jsou poskytovány globálně pro všechna datová centra Dodavatele, resp. pro Jednotky a informační systémy umístěné ve všech datových centrech Dodavatele.

Pokud je v popisu Provozní služby uvedeno, že Provozní služba je poskytována v jednotlivých datových centrech, musí být pro Provozní službu nebo její jednotlivé části uvedeno příslušné datové centrum, přičemž platí stejná pravidla jako pro Služby poskytování infrastruktury, stanovená v Příloze č. 1a Rámcové smlouvy.

2.2 Bezpečnost a dohledy na úrovni infrastruktury

Vzhledem k tomu, že Nadstavbové služby Objednatele musí splňovat požadavky na významný informační systém nebo Kritickou informační infrastrukturu dle zákona č. 181/2014 Sb. a další požadavky prováděcích předpisů a nařízení, zejména Směrnice SRBI MF, zavazuje se Dodavatel pro Služby odpovídající těmto Nadstavbovým službám dodržovat relevantní ustanovení zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících předpisů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 82/2018 Sb., bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti). Dodavatel je povinen pro infrastrukturu odpovídající těmto Nadstavbovým službám v souladu s požadavky vyhlášky č. 82/2018 Sb. a dalšími prováděcími předpisy a nařízeními Ministerstva financí, zejména Směrnicí SRBI, a ve vzájemně odsouhlaseném rozsahu:

- vést log veškerých provozních a bezpečnostních záznamů infrastruktury, realizovat technická opatření MF ke sběru a vyhodnocování log záznamů dle vyhlášky č. 82/2018 Sb. vlastními prostředky;
- informovat Manažera kybernetické bezpečnosti MF o zranitelnostech, hrozbách a rizicích a jejich zvládnání;
- informovat Manažera kybernetické bezpečnosti MF o bezpečnostních událostech a hrozbách;
- umožnit Manažerovi kybernetické bezpečnosti MF nebo dalším určeným osobám fyzický nebo vzdálený přístup k technologiím a log záznamům a dokumentaci infrastruktury;
- nakládat s daty Nadstavbových služeb v souladu s jejich účelem a dodržovat pravidla pro likvidaci dat;

- dodržovat bezpečnostní politiky a bezpečnostní opatření ve formě organizačních a technických opatření SPCSS a MF;
- komunikovat o bezpečnostních událostech a incidentech;
- řídit bezpečnostní rizika;
- řídit kontinuitu provozu;
- předávat předem dohodnutou formou data, provozní údaje a informace vyžádané Objednatelům;
- řídit změny.

Dodavatel má implementovaný a certifikovaný Systém řízení bezpečnosti informací dle ISO/IEC 27001:2013 a osvědčení podnikatele „D“ dle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti.

2.3 SLA

SLA parametry jsou v této příloze Rámcové smlouvy definovány na úrovni jednotlivých Provozních služeb. Na Provozní služby bez SLA parametrů uvedených v této příloze Rámcové smlouvy nebo v příslušné Prováděcí Smlouvě nejsou uplatňována SLA.

2.4 Řízení provozu infrastruktury

Poskytování Provozních služeb je procesně řízeno, jednotlivé procesy řízení jsou popsány Příloze č. 4 Rámcové smlouvy.

3 Bezpečné propojení a připojení k Internetu a CMS2

3.1 Katalogový záznam

Název	Bezpečné propojení a připojení k Internetu a CMS2		
Principy stanovení ceny	Poskytované podslužby, síťové kapacity a síťové prvky		
Dostupnost (roční)	99,982 %	Doba vyřešení kritické závady	4 hodiny
Provozní doba	24x7		

3.2 Popis služeb

V rámci Provozní služby jsou typicky čerpány následující podslužby:

- připojení řešení z datových center SPCSS do Internetu. Internet konektivita primárně realizována připojením do dvou nezávislých uzlů NIX dvěma nezávislými optickými trasami o kapacitě 10 Gbps a sekundárně připojením dvěma nezávislými linkami 100 Mbps přes ISP;
- připojení řešení z datových center SPCSS do GOVBONE a CMS2. Připojení je zajištěno redundantními propoji v rámci DC SPCSS;
- firewall a IPS;
- aplikační firewall a loadbalancer;
- VPN - vzdálené připojení do sítě SPCSS pomocí VPN, a to buď jako site-to-site VPN nebo remote-access VPN. Určeno pro dodavatele pro účely vzdálené správy aplikace.

Součástí výše uvedených položek je následující podpůrná infrastruktura a související služby, které jsou nezbytné pro provoz bezpečného propojení:

- plně redundantní síťová infrastruktura Dodavatele;
- ochrana proti DoS a DDoS útokům;
- přiřazení a aktualizace bezpečnostních oprávnění uživatelům a zařízením v síti;
- aktualizace a opravy prvků síťové infrastruktury;
- vyhodnocování a optimalizace výkonu sítě a síťových prvků;

- údržba dokumentace o konfiguraci síťové infrastruktury a jejích prvcích.

3.3 Definice a měření dostupnosti

Dostupnost Provozní služby je definována jako splnění následující podmínky:

- provozní monitoring aktivních síťových prvků nevykazuje kritické závady s dopadem na daný informační systém.

Měření dostupnosti je relevantní pouze v případě, kdy není zároveň detekována nedostupnost služby Provozní dohled a mimo plánované odstávky a administrátorské zásahy.

SLA vyřešení kritické závady se nevztahuje na závady spojené s DoS a DDoS útoky.

4 Provozní dohled

4.1 Katalogový záznam

Název	Provozní dohled		
Principy stanovení ceny	Rozsah dohledovaného systému – počet konfiguračních jednotek (CI) Podslužby provozního dohledu		
Výkonnostní parametry	Doba od momentu výskytu události informačního systému do momentu jeho detekce a převzetí k řešení (v rámci předem definovaných dohledových metrik a pravidel) - 15 minut.		
Dostupnost (roční)	99,0 %	Doba vyřešení kritické závady	48 hodin
Provozní doba	24x7		

4.2 Popis služeb

V rámci Provozní služby jsou typicky čerpány následující položky:

- konfigurační jednotky (CI) - dohledované aplikační elementy (aplikační servery, aplikační procesy, end-to-end metriky) nad rámec Jednotek provozu infrastruktury.

Součástí Jednotek a Provozních služeb je základní provozní dohled na úrovni odpovídající charakteru a rozsahu Jednotky (např. na úrovni použitých HW zařízení) nebo Provozní služby (např. na úrovni síťové infrastruktury nebo spravovaných operačních systémů). Samostatná Provozní služba Provozní dohled pak slouží jako nadstavba základního provozního dohledu Jednotek a Provozních služeb pro jednotlivé informační systémy Objednatele (Nadstavbové služby).

Před zahájením poskytování Provozní služby je ve spolupráci Dodavatele s Objednatelem připraven a odsouhlasen dokument obsahující seznam a popis dohledových metrik aplikační a databázové vrstvy daného informačního systému a pravidla jejich vyhodnocování. Tento dokument je v průběhu poskytování služby průběžně doplňován a odsouhlasován oběma stranami na úrovni TPP.

Pokud není v Prováděcí smlouvě uvedeno jinak, je Služba poskytována v rozsahu podslužeb a v souladu s metodikou popsanými v kapitole 15 Přílohy č. 4 Rámcové smlouvy. Služba Provozního dohledu je poskytována společně a v souladu s provozním dohledem na úrovni Jednotek provozu infrastruktury.

4.3 Definice a měření dostupnosti

Dostupnost Provozní služby je definována jako splnění všech následujících podmínek:

- platforma provozního monitoringu je dostupná pro operátory a administrátory dohledu
- platforma provozního dohledu úspěšně sbírá logy z prvků příslušných danému informačnímu systému

Měření dostupnosti je relevantní pouze v případě, kdy není zároveň detekována nedostupnost služeb Bezpečného propojení a připojení k internetu a CMS2 (síťové prostředí) v příslušné části sítě a mimo plánované odstávky a administrátorské zásahy.

5 Bezpečnostní dohled

5.1 Katalogový záznam

Název	Bezpečnostní dohled		
Principy stanovení ceny	Podslužby bezpečnostního dohledu EPS (events per second) Instance DB		
Výkonnostní parametry	Doba od momentu výskytu události informačního systému do momentu jeho detekce a převzetí k řešení (v rámci předem definovaných dohledových metrik a pravidel) - 15 minut		
Dostupnost (roční)	99,0 %	Doba vyřešení kritické závady	48 hodin
Provozní doba	24x7		

5.2 Popis služeb

V rámci Provozní služby jsou typicky alokovány a čerpány následující položky:

- EPS (events per second) bezpečnostního dohledu SIEM (ID T9723);
- dohledované instance databází v jednotlivých prostředích (ID T9218).

Sdílená platforma bezpečnostního dohledu Dodavatele poskytuje nepřetržitý bezpečnostní monitoring v režimu 7x24 aktiv Objednatele. Součástí Jednotek a Provozních služeb je základní bezpečnostní dohled na úrovni odpovídající charakteru a rozsahu Jednotky (např. na úrovni použitých HW zařízení) nebo Provozní služby (např. na úrovni síťové infrastruktury nebo spravovaných operačních systémů). Samostatná Provozní služba Bezpečnostní dohled pak slouží jako nadstavba základního bezpečnostního dohledu Jednotek a Provozních služeb pro jednotlivé informační systémy Objednatele (Nadstavbové služby).

Před zahájením poskytování Provozní služby je ve spolupráci Dodavatele s Objednatelem připraven a odsouhlasen dokument obsahující seznam a popis dohledových metrik aplikační a databázové vrstvy daného informačního systému a pravidla jejich vyhodnocování. Tento dokument je v průběhu poskytování služby průběžně doplňován a odsouhlasován oběma stranami na úrovni TPP.

Bezpečnostní monitoring databází nabízí komplexní řešení ochrany dat od podpory dodržování předpisů až po dynamické maskování dat. Toto řešení pomáhá se zabezpečením citlivých dat v prostředí databází. Služba je založena na technologii Guardium a poskytuje automatickou analýzu k pohotovému odhalování vnitřních i vnějších ohrožení citlivých dat. Služba je poskytována pouze jako doplňková služba k bezpečnostnímu dohledu.

Pokud není v Prováděcí smlouvě uvedeno jinak, Služba je poskytována v rozsahu podslužeb a v souladu s metodikou popsány v kapitole 14 Přílohy č. 4 Rámcové smlouvy. Služba Bezpečnostního dohledu je poskytována společně a v souladu s bezpečnostním dohledem na úrovni Jednotek provozu infrastruktury.

5.3 Definice a měření dostupnosti

Dostupnost Jednotek poskytování výpočetního výkonu je definována jako splnění všech následujících podmínek:

- provozní monitoring HW a SW platformy bezpečnostního dohledu nevykazuje kritické závady;
- platforma bezpečnostního dohledu úspěšně sbírá logy z prvků příslušných danému informačnímu systému.

Měření dostupnosti je relevantní pouze v případě, kdy není zároveň detekována nedostupnost služeb Bezpečného propojení (síťové prostředí) v příslušné části sítě.

6 Doplnkové služby PostgreSQL

6.1 Katalogový záznam

Název	Doplnkové služby PostgreSQL
Principy stanovení ceny	Počet instancí DB Objem GB zálohované databáze

6.2 Popis služeb

V rámci Provozní služby jsou typicky čerpány následující položky:

- externí L3 podpora v režimu 7x24, minimální parametry: response 60 minut, resolution goal 48 hodin;
- SW agent pro zálohování PostgreSQL databází v on-line režimu - Repostor nebo obdobný.

7 Řízení provozu

7.1 Katalogový záznam

Název	Řízení provozu
Principy stanovení ceny	Poskytované odborné role

7.2 Popis služeb

V rámci Provozní služby jsou typicky čerpány následující role (v souladu s definicí rolí v Příloze č. 3a Rámcové smlouvy):

- Service Delivery Manager (manažer dodávek služeb);
- IT Analytik/IT Architekt;
- Manažer kybernetické bezpečnosti;
- Správce licencí.

Objem poskytovaných Provozních služeb je určen v příslušné Prováděcí smlouvě na základě rozsahu a struktury ostatních Služeb.

Řízení provozu probíhá v souladu s požadavky Prováděcí smlouvy a procesy uvedenými v Příloze č. 4 Rámcové smlouvy.

Role	Popis role
Analytik kybernetické bezpečnosti	Navrhuje úpravy systému bezpečnostního monitoringu v závislosti na zjištěních z bezpečnostních incidentů a událostí. Navrhuje způsob změny ve sledovaném prostředí zákazníka při zjištění nefunkčnosti, nesouladu nebo možnosti vylepšení. Přípravuje podklady pro Zprávu o službách a Zprávu o stavu bezpečnosti.
Architekt kybernetické bezpečnosti	Zajišťuje návrhy implementace bezpečnostních opatření tak, aby byla zajištěna bezpečná architektura informačního a komunikačního systému dle platné legislativy a prováděcích předpisů MF. Dále provádí aktivaci protiopatření, iniciace změny bezpečnostní politiky na aktivních prvcích, dokumentace události, spuštění havarijního plánu. Zejména se jedná o: <ul style="list-style-type: none"> • návrh bezpečnostních opatření, • výběr a nasazení bezpečnostních technologií, • řízení nápravných opatření při narušení bezpečnosti ICT, • návrh bezpečnostní architektury, • návrh metrik k dosahování stanovených cílů, • návrh vazeb bezpečnostní architektury organizace na informační architekturu.
Auditor kybernetické bezpečnosti	Plánuje a provádí audit kybernetické bezpečnosti. V rámci auditu prověřuje míru souladu systému řízení bezpečnosti informací a realizovaných bezpečnostních opatření s definovanými požadavky stanovenými bezpečnostními politikami, vhodnými bezpečnostními standardy a s platnou legislativou. Na základě zjištění zpracovává auditorskou zprávu a navrhuje nápravná opatření. Navrhuje plán auditu.
Forenzní specialista kybernetické bezpečnosti	Provádí forenzní vyšetřování na základě pokynů manažera kybernetické bezpečnosti. V rámci této činnosti zajišťuje digitální stopy, provádí forenzní zkoumání koncových stanic a serverů, shromažďuje a vyhodnocuje získané důkazy. Následně připravuje podklady pro CSIRT tým, PČR apod.

Role	Popis role
Manažer kybernetické bezpečnosti	<p>Metodicky řídí procesy systému řízení bezpečnosti informací a účastní se všech procesů s nimi spojených. Podílí se na tvorbě, aktualizaci a realizaci kybernetické bezpečnostní politiky v rámci provozu podle platné legislativy a prováděcích předpisů. MF. Jedná se zejména o:</p> <ul style="list-style-type: none"> • návrh a uplatňování bezpečnostních opatření v organizaci, • analýzy rizik a jejich hodnocení, • vyhodnocování finanční a pracovní náročnosti bezpečnostních projektů a opatření, • výběr a nasazení bezpečnostních technologií, • řízení projektů orientovaných na bezpečnost ICT, • řízení nápravných opatření při narušení bezpečnosti ICT, • plánování zvyšování bezpečnostního povědomí uživatelů IS.
Manažer řízení rizik KB	<p>Provádí analýzu rizik (interview s garanty primárních aktiv, doplnění vazeb mezi podpůrnými a primárními aktivy, upřesnění hrozeb a zranitelností na příslušná podpůrná aktiva). Výstupem analýzy rizik je vypracování příslušné dokumentace dle ZoKB.</p>
Administrátor UNIX	<p>V oblasti serverů s operačními systémy Unix/Linux/VMWare zajišťuje instalaci a konfiguraci HW/SW komponent, správu a údržbu provozovaného HW/SW, administraci a zálohování operačních systémů, řešení incidentů a problémů, zavádění změn, přípravu podkladů pro reporting dodržování SLA a pro technický rozvoj.</p>
Administrátor Microsoft technologií (MS)	<p>V oblasti serverů s operačními systémy Windows a dalších Microsoft technologií zajišťuje instalaci a konfiguraci HW/SW komponent, správu a údržbu provozovaného HW/SW, administraci a zálohování operačních systémů, řešení incidentů a problémů, zavádění změn, přípravu podkladů pro reporting dodržování SLA a pro technický rozvoj.</p>
Administrátor databáze (DB)	<p>Instaluje, spravuje a provádí údržbu DB, podílí se na návrhu nové a změn stávající DB, navrhuje, realizuje a testuje postupy zálohování a obnovy DB, podílí se na návrhu, realizaci a testech monitoringu DB, provádí upgrade DB, vytváří a aktualizuje dokumentaci DB systémů, zakládá DB uživatele a přiděluje přístupy, instaluje aplikace do DB.</p>
Administrátor správy a zálohování (SAZ)	<p>Instaluje, konfiguruje, spravuje a provádí údržbu zálohovacích technologií, sleduje a řeší problémy a poruchy příslušných HW a SW komponent, zajišťuje podklady pro reporting o dodržování SLA.</p>

Role	Popis role
Administrátor síťových technologií (NET)	<p>Spravuje síťové a další podpůrné technologie v oblasti LAN/WAN, zajišťuje údržbu síťových komponent, navrhuje změny síťové architektury a realizuje je, podílí se na tvorbě LAN/WAN strategie, navrhuje a implementuje monitoring datových sítí, řeší incidenty, problémy a změnové požadavky v oblasti síťové infrastruktury a navrhuje a zajišťuje její další rozvoj. Jedná se zejména o:</p> <ul style="list-style-type: none"> • návrh sítě a jejích komponent s ohledem na funkční, výkonové, bezpečnostní a spolehlivostní požadavky, • údržba a správa počítačových sítí a souvisejících výpočetních prostředí, včetně hardware, systémového a aplikačního software a souvisejících konfigurací, • monitorování síťového provozu, aktivity na síti, kapacity a jejich využívání pro zajištění optimálního výkonu sítě, • posouzení a doporučování opatření ke zlepšení výkonu, bezpečnosti a spolehlivosti sítě, • poskytování specializovaných znalostí na podporu řešení problémů sítě, • instalace, konfigurace, testování, údržba a správa nových segmentů sítí, softwarových aplikací, serverů a pracovních stanic, • dokumentace provozu sítě, evidence a analýzy diagnóz a řešení síťových selhání, rozšíření a modifikace sítě a pokyny pro údržbu, • zajištění souladu software asset managementu a konfiguračního managementu.
IT analytik / IT architekt	<p>Analyzuje potřeby a požadavky na ICT infrastrukturu a navrhuje technický způsob jejich řešení s využitím portfolia standardních HW/SW komponent, provozně adoptovaných technologických znalostí a zavedených sdílených služeb pro dosažení efektivity a nákladové optimalizace při jejich realizaci i v následném provozu, zpracovává technické projekty a vytváří podklady pro jejich implementaci, navrhuje směry dalšího rozvoje a využití nových technologií a poskytuje odborné konzultace v oblasti ICT technologií a technické architektury.</p>
Service Delivery Manager (manažer dodávek služeb)	<p>Řídí dodávku poskytovaných služeb v dohodnuté kvalitě, tj. v souladu se smluvně zakotveným SLA, je primárním kontaktem zákazníka pro řešení jeho požadavků a potřeb, reportuje zákazníkovi průběh plnění služeb a dodržování SLA, projednává se s ním akceptaci plnění a připravuje podklady pro fakturaci, působí jako konzultant zákazníka a podílí se na přípravě a realizaci projektů zavedení nových či rozšiřování stávajících služeb.</p>

Role	Popis role
Projektový manažer (junior, senior, specialista)	Zajišťuje řízení projektu s cílem dodání všech projektových výstupů v požadovaném rozsahu, kvalitě a termínech a při dodržení schváleného rozpočtu projektu a minimalizaci rizik, sestavuje plán projektu, vede projektový tým, ukládá úkoly jeho členům a kontroluje jejich plnění, zajišťuje tvorbu projektových dokumentů, koordinuje práci projektových týmů, určuje pravidla jejich komunikace a spolupráce, reportuje stav plnění projektu a zajišťuje identifikaci a řízení jeho rizik vč. včasné eskalace.
Procesní manažer	Navrhuje podnikové procesy pro zajištění jejich souladu s požadavky norem ISO, především ISO 20000 a ISO 27001; definuje dokumentaci procesů ITMS; navrhuje přiměřené zdroje pro běh procesů nutné k dosažení potřebných standardů kvality; vytváří podnikové procesní mapy; navrhuje změny procesů za účelem naplnění nových potřeb; provádí analýzy a poskytuje konzultace v oblasti procesního řízení ITSM (zejm. dle metodologie ITIL), procesní architektury ITSM a procesních standardů.
Programový manažer	Zajišťuje řízení programu s cílem dodání všech programových výstupů v požadovaném rozsahu, kvalitě a termínech a při dodržení schváleného rozpočtu programu a minimalizaci rizik, sestavuje plán programu, vede tým manažerů projektů zařazených do programu, ukládá úkoly jeho členům a kontroluje jejich plnění, zajišťuje tvorbu programových dokumentů, koordinuje spolupráci projektů v programu, určuje pravidla jejich komunikace a spolupráce, reportuje stav plnění programu a zajišťuje identifikaci a řízení jeho rizik vč. včasné eskalace.
Správce licencí	Zpracovává žádosti o udělení/změnu a zrušení licence, iniciuje nákup potřebných licencí, vede evidenci pořízených licencí a jejich užití, zajišťuje související následnou agendu včetně pravidelných kontrol pro zajištění efektivity využití licencí a licenční čistoty, poskytuje konzultace žadatelům o udělení/změnu a zrušení licence.

Role	Cena v Kč bez DPH	DPH v Kč	Cena v Kč včetně DPH
Analytik kybernetické bezpečnosti	10 700,00	2 247,00	12 947,00
Architekt kybernetické bezpečnosti	10 000,00	2 100,00	12 100,00
Auditor kybernetické bezpečnosti	12 400,00	2 604,00	15 004,00
Forenzní specialista kybernetické bezpečnosti	10 600,00	2 226,00	12 826,00
Manažer kybernetické bezpečnosti	9 400,00	1 974,00	11 374,00
Manažer řízení rizik KB	9 900,00	2 079,00	11 979,00
Administrátor UNIX	9 500,00	1 995,00	11 495,00
Administrátor Microsoft technologií (MS)	9 000,00	1 890,00	10 890,00
Administrátor databáze (DB)	10 000,00	2 100,00	12 100,00
Administrátor správy a zálohování (SAZ)	10 000,00	2 100,00	12 100,00
Administrátor síťových technologií (NET)	9 400,00	1 974,00	11 374,00
IT analytik / IT architekt	9 100,00	1 911,00	11 011,00
Service Delivery Manager (manažer dodávek služeb)	9 100,00	1 911,00	11 011,00
Projektový manažer – senior	9 100,00	1 911,00	11 011,00
Projektový manažer – junior	6 800,00	1 428,00	8 228,00
Projektový manažer – specialista	19 000,00	3 990,00	22 990,00
Procesní manažer	8 000,00	1 680,00	9 680,00
Programový manažer	15 000,00	3 150,00	18 150,00
Správce licencí	7 600,00	1 596,00	9 196,00

Tato příloha popisuje metodiku a procesy řízení Služeb ve spolupráci Dodavatele (SPCSS) a Objednatele (MF). Role a odpovědnosti Objednatele v oblasti aplikační podpory mohou být pro některé Nadstavbové služby realizovány třetími stranami ve smluvním vztahu s Objednatelem nebo případně i Dodavatelem na základě samostatného smluvního vztahu s Objednatelem – z pohledu této Rámcové smlouvy a této přílohy jde v těchto případech vždy o role a povinnosti Objednatele.

Metodika řízení provozu Služeb vychází ze Směrnice SPCSS pro řízení provozu služeb NDC, upravené pro řízení spolupráce na provozu informačních systémů s oddělenou správou infrastruktury a aplikací.

1 Řídící orgány provozu

1.1 Řídící komise

Řídící komise (dále jen „**ŘKO**“) je nejvyšším řídicím orgánem a nejvyšší eskalační autoritou pro veškeré záležitosti provozu Služeb. Členy ŘKO jsou zástupci MF a SPCSS na vyšší manažerské úrovni, jmenovaní každou ze Smluvních stran po podpisu Rámcové smlouvy. Členové ŘKO ze strany MF i SPCSS musí být vybaveni potřebnými kompetencemi rozhodovat v zásadních otázkách, musí mít možnost alokovat potřebné zdroje a musí mít možnost prosadit rozhodnutí v rámci příslušné Smluvní strany. Na jednání ŘKO mohou být na žádost zástupců MF či zástupců SPCSS přizváni s poradním hlasem další externí odborníci nebo zástupci dalších stran.

1.2 Manažeři Služeb a TPP

Tato kapitola definuje hlavní role a orgán řízení provozu na úrovni procesů popsaných v této příloze Rámcové smlouvy.

Manažeři Služeb za MF a SPCSS jsou Oprávněné osoby ve věcech projektového řízení dle Rámcové smlouvy. Manažeři Služeb MF a SPCSS zodpovídají za řádné plnění povinností svých Smluvních stran v rámci provozu. Připravují podklady k rozhodování ŘKO.

Manažer služeb SPCSS zpracovává 1x měsíčně Zprávu dle Rámcové smlouvy a předkládá ji Manažerovi služeb za MF k akceptaci.

Bezpečnostní manažeři Služeb za MF a SPCSS odpovídají za bezpečnost provozu služeb. Tyto role jsou stanoveny v rámci nominace projektových týmů.

Tým přípravy a poskytování služeb (dále jen „**TPP**“):

- je složen ze zástupců SPCSS, MF a případně i dalších třetích stran ve smluvním vztahu s MF nebo SPCSS;
- řeší aktuální problémy, jak ve fázi přípravy Služeb, tak ve fázi poskytování Služeb;
- identifikuje možná rizika;
- řídí a monitoruje kvalitu poskytování Služeb s ohledem na identifikované problémy a rizika. Analyzuje a posuzuje rizika a vede Registr rizik provozu (viz kapitola 10). Projednává a schvaluje návrhy na mitigaci identifikovaných rizik s cílem minimalizace rizika a jeho dopadů;
- zajišťuje mitigaci rizik;
- identifikuje a projednává změny předmětu Smlouvy, termínů, ceny nebo kvality plnění. Analyzuje dopady změn na Služby a předkládá návrhy ŘKO;
- projednává a předkládá návrhy na optimalizaci a změnu.

Před zahájením provozu Oprávněné osoby Smluvních stran ve věcech projektových sestaví a vzájemně odsouhlasí seznam kontaktních informací pro předávání a řízení incidentů, požadavků a součinností. V průběhu provozu může Oprávněná osoba ve věcech projektových každé Smluvní strany změnit kontaktní informace své strany se souhlasem Oprávněné osoby ve věcech projektových druhé strany. Oprávněná osoba Objednatele ve věcech projektových se zavazuje vést aktuální seznam kontaktních informací.

2 Řídicí dokumentace provozu

Detailní pravidla řízení provozu, včetně detailního popisu provozních procesů budou zpracovány ve spolupráci SPCSS a MF v Řídicí dokumentaci provozu. První verze Řídicí dokumentace provozu bude vytvořena Dodavatelem a schválena Objednatelem na základě obsahu této přílohy Rámcové smlouvy, obecně platných norem řízení provozu IT služeb (ITIL, ČSN ISO/IEC 20000, ČSN ISO/IEC 27000), v souladu s platnými právními normami a v souladu s platnými předpisy Ministerstva financí, které budou předány Dodavateli ve smyslu čl. IX odst. 9.4 Rámcové smlouvy.

Řídicí dokumentace provozu bude obsahovat detailní pravidla řízení provozu Služeb v následující struktuře:

- procesy řízení provozu;
- metodiku řízení kvality, rizik a změn;
- specifické provozní postupy;
- komunikační plán (pravidla komunikace, reporting);
- strukturu a nominace členů pracovních týmů.

Změny Řídicí dokumentace provozu mohou být iniciovány ŘKO, Manažerem služeb MF nebo Manažerem služeb SPCSS. Procesní postup změn Řídicí dokumentace provozu bude obsažen v Řídicí dokumentaci provozu, přičemž platí, že změny Řídicí dokumentace provozu v průběhu provozu schvaluje ŘKO.

Na úrovni TPP bude dále podle pravidel daných Řídicí dokumentací provozu spravována sada řídicích dokumentů provozu, mj.

- registr úkolů a součinností;
- registr problémů a změn;
- registr provozních rizik;
- zprávy a reporty;
- zápisy z jednání.

3 Nástroje řízení provozu

Úrovně podpory

Při popisu a řízení Služeb jsou používány následující definice úrovně podpory:

- **První úroveň podpory** (Level 1, **L1**, někdy také nazýván "First line" nebo "Front end support") – zajišťuje přímou komunikaci s Objednatelem a uživateli (v definovaném rozsahu), převzetí informací, evidenci požadavků a incidentů v podpůrných nástrojích a prvotní analýzu požadavku nebo incidentu. Odpovídá na jednoduché požadavky na základě znalostní báze nebo na základě stavu aktuálně řešených incidentů. Pokud řešení požadavku převyšuje vědomosti podpory první úrovně, předává požadavek nebo incident vyšší úrovni podpory. V rámci provozních služeb SPCSS je tato úroveň podpory interně realizována prostřednictvím ServiceDesku Dodavatele.
- **Druhá úroveň podpory** (Level 2, **L2**) – řeší složitější požadavky a incidenty, jejichž řešení ovšem nevyžaduje hluboké znalosti aplikací, systémů nebo SW/HW a přístup ke zdrojovému kódu nebo náhradním dílům.
- **Třetí úroveň podpory** (Level 3, **L3**, v případě HW/SW produktů rovněž nazývána HW/SW maintenance) – řeší nejsložitější požadavky a incidenty, jejichž řešení vyžaduje hluboké znalosti aplikací, systémů nebo SW/HW a přístup ke zdrojovému kódu nebo náhradním dílům. Podpora L3 je zodpovědná za finální vyřešení problému, ať už řešení zahrnuje komunikaci s výrobcem SW produktů, ať jde o opravu nebo výměnu hardwaru, doprogramování kódu nebo instalaci nezbytných programů.

ServiceDesk

ServiceDesk je standardním nástrojem a službou SPCSS pro poskytování podpory a řízení provozních procesů. ServiceDesk je poskytován MF jako samostatná služba podle samostatné smlouvy (ServiceDesk Ministerstva financí) a za podmínek stanovených touto samostatnou smlouvou a bude využit i pro řízení provozu Služeb podle této Smlouvy. ServiceDesk je využíván jako prostředek formalizovaného způsobu komunikace s uživateli a pracovníky podpory provozu MF i třetích stran.

ServiceDesk bude využíván pro předávání informací o provozních incidentech a požadavcích a sledování postupu jejich řešení. Při poskytování Služeb je Dodavatel povinen plnit následující požadavky:

- a) Řešitelé incidentů a požadavků budou pracovat přímo v prostředí ServiceDesk.
- b) Řešitelé incidentů a požadavků budou pracovat v souladu s provozními procesy definovanými v Řídicí dokumentaci a s provozní dokumentací ServiceDesk. SPCSS je odpovědný za včasný záznam postupu řešení incidentů (v rozsahu jeho odpovědnosti) v ServiceDesku, v úrovni detailu dostatečné pro spolupráci ostatních účastníků provozu na jejich řešení a pro zpětný audit příčin incidentů a způsobu řešení.
- c) Plnění smluvních SLA parametrů SPCSS (viz kapitola 5.2 této přílohy Rámcové smlouvy a hodnoty SLA parametrů uvedených v přílohách č. 1a a č. 2 Rámcové smlouvy) souvisejících s řešením incidentů bude vyhodnocováno na základě údajů zaznamenaných v ServiceDesku.

Dohledové systémy

Popis provozního a bezpečnostního dohledu je obsažen v kapitolách 14 a 15 této přílohy Rámcové smlouvy.

4 Vymezení odpovědností

Vymezení odpovědností

Rozdělení provozních odpovědností SPCSS vůči součinnosti MF v oblasti Nadstavbových služeb je popsáno v této a následujících kapitolách. Tabulky v následujících kapitolách doplňují textový popis a stanovují rozdělení vybraných provozních činností mezi dvě hlavní skupiny, podílející se na provozu (MF, resp. dodavatel Nadstavbové služby a SPCSS, dodavatel Služeb poskytování infrastruktury a Provozních služeb), a vymezení odpovědností jednotlivým skupinám. Tabulky používají k definici míry odpovědnosti jednotlivých skupin, včetně SPCSS, následující označení:

- „P – Provádí a odpovídá“ - provádí tyto činnosti a odpovídá za jejich provedení a výsledek v souladu se SLA parametry a dalšími požadavky Rámcové smlouvy a příslušných Prováděcích smluv. Termíny provedení činností musí odpovídat relevantním SLA parametrům (viz kapitola 5.2 této přílohy Rámcové smlouvy a hodnoty SLA parametrů uvedených v přílohách č. 1a a č. 2 Rámcové smlouvy a v příslušné Prováděcí smlouvě).
- „S – Součinný“ - podporuje primárně odpovědnou stranu na základě jejich odůvodněných požadavků na součinnosti.
- „I – Informovaný“ - je informován o činnostech ostatních stran. Cílem informování je udržování povědomí o aktuálním stavu systému, připravenost na řešení budoucích incidentů a požadavků na součinnost. Informování o provozních incidentech a činnostech ostatních účastníků provozu dále umožňuje realizovat Služby s příslušnou odbornou péčí, včetně provádění preventivní podpory v rozsahu potřebném pro dodržení SLA parametrů.

Odpovědnosti a součinnosti SPCSS

Provoz Služeb zahrnuje kromě řešení incidentů a požadavků v odpovědnosti těchto skupin i pravidelné a proaktivní činnosti jako je aktualizace firmware a software a úpravy dohledů na základě zkušeností z provozu.

V rámci provozních činností MF, resp. dodavatele Nadstavbové služby a SPCSS může být vzhledem k rozdělení odpovědností za podporu jednotlivých částí systému vyžadována součinnost SPCSS. Řízení

součinností SPCSS probíhá prostřednictvím ServiceDesku v rámci jednotlivých provozních procesů nebo formou dokumentu „Žádost o součinnost“ v rámci řízení provozu.

Řešení všech incidentů, požadavků, problémů, rizik a změn (včetně součinností v rámci odpovídajících procesů), které souvisí s prevencí výskytu, opravou nebo řešením následků incidentů, aktualizací SW produktů, které jsou součástí Služeb, a souvisejících úprav nebo migrací dat, nebo jejichž příčina nebyla dosud jednoznačně určena mimo oblast odpovědnosti SPCSS, je součástí ceny Služeb. Všechny pravidelné a proaktivní činnosti, které jsou nezbytné pro provoz Služeb bez výskytu provozních incidentů v oblastech odpovědnosti SPCSS, jsou rovněž součástí ceny Služeb.

Požadavky, součinnosti a změny nad rámec výše uvedených provozních činností jsou řešeny formou Poskytování odborných rolí.

5 Řízení incidentů a SLA

5.1 Odpovědnosti SPCSS

Dodavatel je odpovědný za řešení provozních incidentů. Provozním incidentem (nebo jen incidentem) se rozumí výskyt chování odlišného od Rámcové smlouvy nebo které omezuje použití, dostupnost, integritu a důvěrnost informačních systémů MF využívajících Služby.

Dodavatel je plně odpovědný za dostupnost a bezpečnost Služeb a řešení incidentů dle parametrů Service Level Agreement (dále také „SLA“) uvedených v Rámcové smlouvě, resp. přílohách Rámcové smlouvy a dále za záznam řešení incidentů v ServiceDesku. Incidenty způsobené nefunkčností nebo vadami komponent Nadstavbových služeb zajištěných MF nebo zásahem MF do Služeb jsou vyloučeny z odpovědnosti SPCSS.

V případě Nadstavbových služeb poskytovaných na základě samostatné smlouvy mezi SPCSS a MF je rozhodující naplnění SLA Nadstavbové služby, k SLA Služeb dle této Rámcové smlouvy se nepřihlíží.

Rozhodnutí, zda incident spadá do odpovědnosti SPCSS, provede MF na základě vyhodnocení postupu analýzy a řešení zaznamenaného v ServiceDesku, případně na základě dalších předložených technických podkladů, v souladu s rozdělením odpovědnosti popsaným v této příloze Rámcové smlouvy.

V případě, že pro vyřešení incidentu v odpovědnosti SPCSS je třeba nezbytné součinnosti MF, resp. dodavatele Nadstavbové služby, je po dobu realizace součinnosti SLA SPCSS pozastaveno (po dobu pozastavení se čas řešení incidentu nepočítá do SLA parametrů SPCSS). Podmínkou pozastavení SLA je ale zachování maximální efektivity celkového postupu řešení. Součinnost musí být vyžádána včas a zadána dostatečně přesně. Nesmí dojít ke zneužívání mechanismu pozastavení SLA – může být uplatněn pouze v odůvodněných případech, kdy je vyžádaná součinnost nezbytná k řešení incidentu a kdy je jedinou efektivní cestou dalšího postupu řešení, jinak musí dále běžet paralelní linie řešení v souladu se SLA parametry.

Na součinnosti SPCSS požadované v rámci řešení incidentů mimo oblast odpovědnosti SPCSS se vztahují stejné SLA parametry jako na řešení incidentů v odpovědnosti SPCSS.

Údržba a podpora SW produktů, které jsou součástí Služeb, je považována za součást provozu Služeb a musí splňovat stejné SLA parametry.

Ve všech výše uvedených případech je SPCSS spoluzodpovědný za řešení incidentů následujícími způsoby: včasný záznam postupu řešení v ServiceDesku, spolupráce na analýze incidentů, a v případě požadavku schváleného MF spolupráce na řešení nebo příprava dočasného náhradního řešení (work-around). Dokud není jednoznačně určena příčina incidentu mimo oblast odpovědnosti SPCSS, analyzuje a řeší SPCSS incident jako vlastní incident v souladu s SLA parametry.

Oblast/činnost	SPCSS	MF, popř. Dodavatel Nadstavbové služby
Úroveň podpory L1		
Komunikace s uživateli informačního systému	-	P
Založení incidentu v ServiceDesku	P	P
Řešení jednoduchých uživatelských incidentů v ServiceDesku	S	P
Úroveň podpory L2 a L3		
Analýza a řešení incidentů (infrastruktura)	P	S
Analýza a řešení incidentů (Nadstavbové služby)	S	P
Zprostředkování podpory u výrobce SW (v rámci infrastruktury)	P	S
ServiceDesk a dohledy		
Nástroj ServiceDesk a sledování řešení incidentů v SD	P	P
Eskalace stavu řešení incidentů	P	P
Provozní monitoring a zakládání incidentů	P	P
Bezpečnostní monitoring a zakládání incidentů	P	P

5.2 Definice SLA parametrů

Parametry SLA jsou definovány na úrovni jednotlivých Jednotek provozu infrastruktury nebo Provozních služeb a jejich hodnoty, pokud jsou pro danou Jednotku nebo Provozní službu určeny, jsou uvedeny v Příloze č. 1a a Příloze č. 2 Rámcové smlouvy.

Kritická závada (výpadek) - Jednotka provozu infrastruktury nebo Provozní služba není použitelná ve svých základních a klíčových funkcích nebo není dostupná pro použití v rámci příslušného informačního systému (Nadstavbové služby).

Provozní doba je definována jako časové období, kdy musí být Služba dostupná a vůči které se vztahují ostatní SLA parametry. V rámci schválených plánovaných odstávek v provozní době nejsou uplatňována SLA.

Dostupnost je poměrná část provozní doby, kdy není aktivní žádný nevyřešený incident kategorie Kritická (výpadek). Parametr dostupnosti je vyhodnocován na roční bázi, počínaje okamžikem zahájení poskytování Služeb.

Doba vyřešení je definována jako doba mezi oznámením incidentu SPCSS a jeho vyřešením a obnovením Služby.

Zdrojovým systémem pro čas vzniku, resp. oznámení incidentu SPCSS a vyřešení incidentu jsou záznamy v ServiceDesku. Na základě dohody Manažerů služeb lze pro účely vyhodnocení SLA provést případnou korekci těchto časových údajů na základě doplňujících informačních zdrojů, jako jsou logy, provozní dohled, atd.

6 Řízení požadavků

SPCSS bude dále vykonávat provozní požadavky vyžádané MF, resp. dodavatelem Nadstavbové služby, potřebné k zajištění provozu Nadstavbových služeb a schválené MF. Provozní požadavky mohou být vyžádány i v oblastech pravidelných a proaktivních činností, popsanych v následující kapitole této přílohy Rámcové smlouvy.

SPCSS je povinen řešit požadavky v rámci pracovní doby bez zbytečného odkladu s ohledem na důležitost požadavků pro provoz Nadstavbových služeb, určenou MF.

Oblast/činnost	SPCSS	MF/Dodavatel Nadstavbové služby
Úroveň podpory L1		
Založení požadavku v ServiceDesku	P	P
Přidělování požadavku mezi řešiteli a úrovněmi podpory	P	P
Řešení jednoduchých uživatelských požadavků (Nadstavbové služby)	S	P
Řešení jednoduchých požadavků (infrastruktura)	P	-
Řešení jednoduchých požadavků (Nadstavbové služby)	-	P
Úroveň podpory L2 a L3		
Analýza a řešení požadavků (infrastruktura)	P	S
Analýza a řešení požadavků (Nadstavbové služby)	S	P
Zprostředkování podpory u výrobce SW (v rámci infrastruktury)	P	S
ServiceDesk		
Nástroj ServiceDesk a sledování řešení požadavků v SD	P	P
Eskalace stavu řešení požadavků	P	P

7 Pravidelné a proaktivní činnosti

V rámci činností správy a údržby je SPCSS povinen vykonávat pravidelné a proaktivní činnosti potřebné k zajištění bezchybného provozu Služeb a schválené MF. Rozsah pravidelných a proaktivních činností vyplývá z potřeb provozu Služeb.

V rámci pravidelných a proaktivních činností je SPCSS odpovědný za kontroly a návrhy změn konfigurace, kontroly a analýzy logů, profylaxi a proaktivní údržbu potřebnou k předcházení incidentům a veškeré další administrátorské činnosti na úrovni infrastruktury potřebné pro provoz Služeb. SPCSS je povinen na základě analýzy incidentů navrhovat, a po schválení MF na úrovni infrastruktury implementovat nové metricky provozního a bezpečnostního monitoringu s cílem zrychlení detekce incidentů. SPCSS je dále povinen navrhovat a po schválení MF provádět aktualizace SW produktů, které jsou součástí Služeb.

Oblast/činnost	SPCSS	MF/Dodavatel Nadstavbové služby
Úroveň podpory L2		
Kontroly logů a stavu systému, identifikace vad a optimalizace (infrastruktura)	P	S
Kontroly logů a stavu systému, identifikace vad a optimalizace (Nadstavbové služby)	S	P
Úroveň podpory L3		
Zajišťování ochrany a bezpečnosti infrastruktury proti útokům a napadením zvenčí	P	S
Zajišťování ochrany a bezpečnosti Nadstavbové služby	S	P
Zajišťování integrity dat v databázích	S	P
Kontroly logů a ladění konfigurace podle zkušeností z provozu (infrastruktura)	P	S
Kontroly logů a ladění konfigurace podle zkušeností z provozu (Nadstavbové služby)	S	P

Oblast/činnost	SPCSS	MF/Dodavatel Nadstavbové služby
Návrhy na úpravy monitoringu (infrastruktura)	P	S
Návrhy na úpravy monitoringu (Nadstavbové služby)	S	P
Úpravy provozního a bezpečnostního monitoringu	P	S
Aktualizace firmware a software (infrastruktura)	P	S
Aktualizace DB a SW produktů (Nadstavbové služby)	S	P
Aktualizace technické dokumentace (Nadstavbové služby)	S	P

8 Řízení změn

8.1 Provozní změny

Provozní změny jsou změny systému, které nemají vliv na rozsah a funkcionalitu Služeb dle Rámcové smlouvy, např. změny spojené s řešením incidentů, optimalizací systému, drobné rekonfigurace, správa uživatelů, drobné úpravy monitoringu nebo aktualizace firmware zařízení a SW produktů. Provozní změny mohou nastat jako součást řešení incidentů, požadavků, problémů, ošetření rizik nebo pravidelných a proaktivních činností.

Řízením provozních změn je rozuměna evidence provozních změn v ServiceDesku a jejich schvalování. Všechny provozní změny musí být schváleny, a to buď:

- V normálním režimu – provozní změny jsou identifikovány a schvalovány v rámci TPP nebo vyžádány manažerem služeb jedné Smluvní strany prostřednictvím e-mailu a potvrzeny manažerem služeb druhé Smluvní strany.
- V režimu urgentní změny – mohou to být záplaty, které řeší probíhající závažný incident, ale také např. neplánované restarty Služeb, jako reakce na mimořádnou událost v rámci provozu. Jsou nasazovány ve zrychleném režimu a k jejich nasazení stačí ústní schválení službu konajícím manažerem SPCSS (tzv. MoD – Manager on Duty). Urgentní změny jsou zpětně evidovány v ServiceDesku SPCSS, s odkazem na číslo incidentu a popisem průběhu, resp. úspěšnosti nasazení.

Podmínkou schválení změn je jejich otestování na interním vývojovém a testovacím prostředí. Pokud to není možné z technických nebo časových důvodů, rozhoduje o nasazení změny do produkčního prostředí MF nebo MoD.

Oblast/činnost	SPCSS	MF/Dodavatel Nadstavbové služby
Řízení provozních změn (infrastruktura)	P	S
Řízení provozních změn (Nadstavbové služby)	S	P
Testování změn (infrastruktura)	P	S
Testování změn (Nadstavbové služby)	S	P

8.2 Změnové požadavky

Řízení ostatních změn systému, které mají vliv na rozsah nebo funkcionalitu Služeb dle Rámcové smlouvy, probíhá formou Změnového řízení dle Rámcové smlouvy.

Při implementaci těchto větších změn jsou pro jednotlivé dílčí změny, ze kterých jsou složeny, dodržovány provozní procesy platné pro provoz Služeb, zejména řízení změn a řízení součinností a jsou schvalovány a nasazovány stejným postupem jako provozní změny.

9 Řízení problémů

Problém je příčina jednoho nebo více incidentů. Příčina obvykle není známa v čase vytvoření záznamu o problému a proces řízení problémů je odpovědný za jeho další zkoumání.

Cílem řízení problémů není případným problémům či změnám v projektu zabránit, ale řešit je. Každý problém je třeba co nejdříve identifikovat, navrhnout řešení a řešení posoudit a schválit.

Problémy jsou průběžně identifikovány a řešeny v rámci jednání a úkolů TPP. Pro evidenci problémů a změn je využíván Řídicí dokument „**Registr otevřených otázek, problémů a změn**“. SPCSS je povinen řešit problémy v rámci pracovní doby bez zbytečného odkladu, s ohledem na závažnost problému, určenou MF. Do určení příčiny incidentu řeší SPCSS problémy přidělené MF jako problémy v odpovědnosti SPCSS.

Pokud řešení problému vyžaduje změnu Služeb, postupuje se podle pravidel Změnového řízení a je vypracován Změnový požadavek.

Problémy, které výrazným způsobem negativně ovlivňují parametry Služeb, musí být s MF řádně projednány (např. dočasná změna kvalitativních parametrů nebo nasazení náhradního způsobu poskytování služeb) a zdokumentovány (např. v zápise z jednání TPP). Za toto projednání a zdokumentování odpovídá Manažer služeb SPCSS. Relevantní informace z těchto jednání vkládá následně Manažer služeb za SPCSS do Registru otevřených otázek, problémů a změn.

Oblast/činnost	SPCSS	MF/Dodavatel Nadstavbové služby
Analýza incidentů a identifikace problémů, návrh řešení a řešení problémů (infrastruktura)	P	S
Analýza incidentů a identifikace problémů, návrh řešení a řešení problémů (Nadstavbové služby)	S	P
Evidence problémů	P	P

10 Řízení provozních rizik

Rizika provozu je třeba včas identifikovat, správně vyhodnotit, stanovit vhodná opatření, implementovat je a vyhodnotit účinnost opatření.

- Zřízení a údržba registru rizik je součástí agendy TPP.
- Riziko může identifikovat kdokoli, oznámí ho manažerovi služeb nebo v rámci jednání TPP a TPP zaeviduje riziko do registru rizik, vyhodnotí jeho význam a navrhne opatření k minimalizaci dopadu rizika.
- V případě, že TPP identifikuje rizika, která přesahují jeho kompetence, postoupí je neprodleně k projednání a schválení na ŘKO formou zprávy o problémech a rizicích.
- TPP určí vlastníka rizika, vlastník rizika odpovídá za implementaci zvoleného opatření.
- TPP a vlastník rizika vyhodnotí účinnost opatření.
- TPP min. 1x za rok nebo na základě informace o změně stavu evidovaného rizika reviduje registr rizik, a kromě aktualizace rizik zhodnotí účinnost přijatých opatření.
- V případě, že riziko, resp. schválené opatření vyvolá změnu základních kritérií Služby, je vytvořen a zpracován Změnový požadavek – postupem popsáním v kapitole „Řízení změn“ v odst. 8.2 této přílohy.

Výstupy procesu řízení rizik je registr rizik a zpráva o problémech a rizicích pro ŘKO.

V rámci identifikace rizik musí být určeny:

- příčina rizika (reálná událost nebo situace, která je důvodem vzniku rizika);
- riziko (událost, která může s určitou pravděpodobností nastat);
- dopad na kvalitu a parametry poskytované služby.

Rizika jsou hodnocena z hledisek:

- pravděpodobnosti, že riziková situace nastane (stupeň 1-5);
- rozsahu dopadu v případě, že riziková událost nastane (stupeň 1-5);
- časového horizontu, ve kterém může daná riziková událost nastat.

Pravděpodobnost		Dopad	
1	Téměř vyloučené	1	Zanedbatelný
2	Nepravděpodobné	2	Nevýznamný
3	Možné	3	Střední
4	Pravděpodobné	4	Významný
5	Téměř jisté	5	Katastrofický

Součin hodnot pravděpodobnosti výskytu a dopadu určuje váhu rizika. Čím vyšší je hodnota součinu, tím je riziko významnější. Rizika se rozdělí na 3 kategorie podle jejich významu – nízký (N), střední (S), vysoký (V) pomocí následující matice hodnocení rizik:

		Vyhodnocení rizik				
		Zanedbatelné	Nevýznamné	Střední	Významné	Katastrofické
Pravděpodobnost výskytu ↑	Téměř jisté	S	S	V	V	V
	Pravděpodobné	S	S	S	V	V
	Možné	N	S	S	S	V
	Nepravděpodobné	N	N	S	S	S
	Téměř vyloučené	N	N	N	S	S
		Velikost dopadu →				

SPCSS je povinen implementovat opatření v rámci pracovní doby bez zbytečného odkladu, s ohledem na závažnost rizika, určenou MF.

Oblast/činnost	SPCSS	MF/Dodavatel Nadstavbové služby
Identifikace rizik	P	P
Evidence rizik a opatření	P	P
Návrh a implementace opatření (infrastruktura)	P	S
Návrh a implementace opatření (Nadstavbové služby)	S	P

11 Řízení kvality

Řízení kvality provozu probíhá v rámci jednání a úkolů řídicích orgánů provozu a prostřednictvím pravidelných měsíčních Zpráv dle Rámcové smlouvy.

Řízení kvality probíhá zejména v oblastech:

- plnění SLA parametrů;
- dodržování provozních procesů řízení incidentů a požadavků;
- eskalace, sledování a reporting řešení závažných incidentů s velkým dopadem na uživatele;

- prováděné pravidelné a proaktivní činnosti a servisní zásahy;
- dodržování procesu řízení provozních změn a konfigurací;
- plánování a řízení změn většího rozsahu, včetně testování a nasazení do produktivního provozu;
- systematické vyhodnocování stavu otevřených problémů a rizik.

Měsíční **Zpráva o úrovni a rozsahu poskytování Služeb** (dále jen „Zpráva“) dle Rámcové smlouvy bude obsahovat informace o reálném plnění výkonnostních a SLA parametrů a bude hodnocena podle jejich souladu s hodnotami uvedenými Příloze č. 1a a č. 2 Rámcové smlouvy.

Konečné vypořádání závažného incidentu ve formě Incident reportu je vždy součástí příslušné měsíční Zprávy.

12 Komunikace

Veškerá komunikace v rámci řízení provozu probíhá v češtině.

Základním komunikačním kanálem je e-mail. Všechny důležité předávané informace prostřednictvím e-mailu budou zasílány v kopii vždy oběma manažerům služeb.

Vedlejším komunikačním kanálem je telefon nebo osobní jednání. Všechny významnější dohody provedené prostřednictvím telefonu musí být dodatečně potvrzeny e-mailem nebo písemně formou zápisu z jednání.

Z jednání TPP a ŘKO se pořizuje zápis a po schválení zápisu je tento distribuován všem účastníkům jednání a dalším určeným osobám.

Frekvence jednání týmů:

- TPP: Základní interval jednání TPP je 1x měsíčně. Tento interval může být upraven dohodou mezi manažery služeb obou Smluvních stran. Každý z manažerů služeb je oprávněn iniciovat mimořádné jednání TPP v případě potřeby – např. při identifikaci nového rizika;
- ŘKO: Základní interval jednání ŘKO je 1x ročně. Toto jednání může proběhnout i korespondenčně, schválením předem připraveného textu zápisu z jednání. Kromě toho může být jednání ŘKO svoláno dle potřeby identifikované manažery služeb za účelem rozhodnutí o Změnovém požadavku, uplatnění smluvní sankce nebo eskalaci neshody na úrovni TPP.

Eskalační úrovně:

- Případné neshody v rámci poskytování Služeb jsou řešeny na úrovni TPP.
- Případné neshody na úrovni TPP jsou řešeny v rámci jednání ŘKO.

13 Řízení součinností

V případě potřebné součinnosti obou Smluvních stran, případně i jejich dodavatelů (třetích stran), jedna ze Smluvních stran požádá druhou Smluvní stranu o součinnost. Řízení součinností v rámci jednotlivých provozních procesů probíhá primárně prostřednictvím ServiceDesku, případně prostřednictvím e-mailu. Žádosti o ostatní součinnosti jsou identifikovány a schvalovány v rámci TPP nebo vyžádány manažerem služeb jedné Smluvní strany prostřednictvím šifrovaného e-mailu a potvrzeny manažerem služeb druhé Smluvní strany. V Řídicí dokumentaci provozu bude pro tento účel zpracován vzor dokumentu „Žádost o součinnost“.

14 Řízení bezpečnosti

Součástí všech Služeb je (v rozsahu popsáném v Přílohách č. 1a a 2 Rámcové smlouvy) nepřetržitý bezpečnostní monitoring v režimu 24x7 aktiv Objednatele. Bezpečnostní monitoring je prováděn dohledovým pracovištěm a expertním týmem OCKB – SOC SPCSS. Součástí bezpečnostního monitoringu je detekce kybernetických bezpečnostních událostí (dále jen „**KBU**“), jejich vyhodnocování a zvládnání, dokumentování kybernetických bezpečnostních incidentů (dále jen „**KBI**“), jejich analýza a návrhy na opatření. V rámci Nadstavbové služby je poskytován incident management včetně přípravy podkladů pro příslušné orgány v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti v platném znění a podle vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, případně na základě dohody Smluvních stran.

Součástí bezpečnostního dohledu jsou:

- proces zvládnání KBU, KBI (incident management)
- detekce, sběr, uchovávání a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů, monitoring databází a aplikací;
- zpracování měsíční Zprávy o stavu bezpečnosti infrastruktury;
- ukládání security logů minimálně po dobu definovanou ZoKB.

Pravidelným měsíčním výstupem bezpečnostního dohledu je zpracování **Zprávy o stavu bezpečnosti infrastruktury**, která je součástí Zprávy dle Rámcové smlouvy. Měsíční zprávy jsou základem pro průběžné zlepšování bezpečnostního dohledu v přirozeně proměnlivém bezpečnostním prostředí. Zpráva o stavu bezpečnosti infrastruktury obsahuje řešení a stav BH, KBU, KBI za uplynulé období a návrhy na nápravná opatření. Dodavatel je povinen pro infrastrukturu odpovídající těmto Nadstavbovým službám, v souladu s požadavky vyhlášky č. 82/2018 Sb. a dalšími prováděcími předpisy a nařízeními Ministerstva financí, zejména Směrnici SRBI, a ve vzájemně odsouhlaseném rozsahu:

- vést veškeré provozní logy a bezpečnostní záznamy infrastruktury,
- informovat Manažera kybernetické bezpečnosti MF o zranitelnostech, hrozbách a rizicích a jejich zvládnání,
- informovat Manažera kybernetické bezpečnosti MF o bezpečnostních událostech a hrozbách,
- umožnit Manažerovi kybernetické bezpečnosti MF nebo dalším určeným osobám fyzický nebo vzdálený přístup k technologiím a log záznamům a dokumentaci infrastruktury,
- nakládat s daty služeb v souladu s jejich účelem a dodržovat pravidla pro likvidaci dat,
- dodržovat bezpečnostní politiky a bezpečnostní opatření ve formě organizačních a technických opatření,
- komunikovat o bezpečnostních událostech a incidentech,
- řídit bezpečnostní rizika,
- řídit kontinuitu provozu,
- realizovat pro MF technická opatření k sběru a vyhodnocování log záznamů dle vyhlášky č. 82/2018 Sb. vlastními prostředky.
- předávat předem dohodnutou formou data, provozní údaje a informace vyžádané Objednatelem.

Procesy zvládnání BH, KBU, KBI:

- provedení klasifikace KBU, KBI;
- zabezpečení procesu zvládnání BH, KBU, KBI;
- zpracování návrhu na realizaci opatření formou definice Poskytování odborných rolí nebo formou Změnového požadavku;
- zpracování dokumentace KBU a KBI včetně uchovávání relevantních dat v SIEM nástroji (logů, událostí, „offense“), vedení záznamů v SD o průběhu řešení, zavedení a aktualizace znalostní báze v SD;
- zpracování měsíční Zprávy o stavu bezpečnosti infrastruktury;
- iniciace bezpečnostních varování a opatření včasné reakce v případech velmi závažných a závažných KBI;
- příprava podkladů pro příslušné orgány v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti v platném znění a podle vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, případně na základě dohody smluvních stran.

Detekce, sběr, uchovávání a vyhodnocování logů, KBU a KBI

Soubor aktivit a procesů v oblastech monitoringu a detekce, jejich vyhodnocování a zvládnání, dokumentování BH, KBU a KBI, jejich analýzy a návrhů na zlepšování bezpečnosti IS ve správě objednatele.

Monitoring a detekce KBU a KBI v režimu 24x7 je zajištěna dohledovým pracovištěm SPCSS, SIEM nástrojem, expertním týmem CKB-SOC a bezpečným úložištěm zdrojových dat. SIEM nástroj v reálném čase monitoruje a vyhodnocuje probíhající události na sledovaných aktivech a na základě implementovaných pravidel automaticky sestavuje bezpečnostní výstrahy, které nesou informace o narušení bezpečnostního stavu. Tato funkcionality je zajištěna sběrem událostí v nástroji SIEM z vybraných zdrojů logů, které jsou definovány na základě podkladů od objednatele, resp. na základě analýzy rizik. Tím tato část Služby naplňuje požadavky § 21 - § 23 VoKB.

Dále vyhodnocování a klasifikace KBU a KBI a určování adekvátních reakcí je realizováno CSIRT-SPCSS a vše je prováděno, evidováno a vyhodnocováno v aplikaci ServiceDesk v souladu s § 24 - § 27 VoKB.

Nástroj ServiceDesk je jednotné prostředí pro řízení procesu Incident Management, evidenci, sledování řešení a vyhodnocování bezpečnostních hlášení, kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů oznámených uživateli, bezpečnostními rolemi a Administrátory nebo detekovaných technickými prostředky. ServiceDesk je prostředím, které slouží jako podklad pro expertní tým CKB - SOC při zvládnání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů definovanými procesy zvládnání KBU a KBI a také pro řízení změn. Tím tato část Služby naplňuje povinnosti uložené v § 10 - § 11 VoKB.

Logy získané z monitorovaných systémů se uchovávají v úložišti systému SIEM po dobu minimálně 18 měsíců, dle § 22, odst. (3) VoKB. Archivace logů nad rámec § 22, odst. 3 VoKB, může být sjednána dohodou Smluvních stran.

Obsah Zprávy o stavu bezpečnosti infrastruktury

Předpokládaný obsah měsíční Zprávy o stavu bezpečnosti infrastruktury:

- Období poskytování Služeb;
- Režim poskytování Služeb;
- Provozovaná prostředí;
- Rozsah bezpečnostního dohledu;
- Detekce, sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí;
- Kybernetické Bezpečnostní Incidentsy a Události (KBI, KBU);
- Aktivity bezpečnostního Dohledu;
- TOP 10 kategorií uplatněných pravidel na firewallu směrem z internetu;
- TOP 10 druhů komunikace zablokovaných z internetu;
- TOP 10 zablokovaných IP adres;
- TOP 10 cílových portů, na které byla zablokována komunikace;
- TOP 10 zablokovaných aktivit na firewallu;
- Návrh na nápravná opatření.

Rozsah a obsah bude určen dle odebíraných Služeb, tato zpráva bude součástí Zprávy o úrovni a poskytování Služeb.

15 Provozní dohled

Provozní dohled se skládá z následujících komponent:

- Umbrella monitoring;
- Aplikační monitoring;
- Monitoring infrastruktury;
- Síťový monitoring;
- Správa aplikačních logů.

Sdílená platforma provozního dohledu Dodavatele poskytuje monitoring infrastruktury datových center, sítí, HW, operačních systémů (OS), databází (DB) a aplikací. Součástí Jednotek provozu infrastruktury, Jednotek přípravy infrastruktury a Jednotek ukončení infrastruktury (dále jen „**Jednotky**“) a Provozních služeb je základní provozní dohled na úrovni odpovídající charakteru a rozsahu dané Jednotky (např. na úrovni použitých HW zařízení) nebo Provozní služby (např. na úrovni síťové infrastruktury nebo spravovaných operačních systémů). Samostatná Provozní služba „Provozní dohled“ pak slouží jako nadstavba základního provozního dohledu Jednotek a Provozních služeb pro jednotlivé informační systémy Objednatele (Nadstavbové služby) – jde zejména o dohled aplikací a služeb, případně o dohled nestandardních komponent systémů nebo vlastních zařízení Objednatele.

Konfigurační jednotkou (CI) je rozuměno každé dohledované HW nebo virtuální zařízení a standardní aplikační komponenty jako databáze a aplikační servery.

Základním účelem provozního monitoringu je identifikovat problémy a události, které mohou mít dopad na provoz a poskytování Služeb Dodavatele i na provoz informačních systémů Objednatele.

Na úrovni infrastruktury jsou definovány standardní dohledové metriky. Seznam aplikačních a nestandardních metrik musí být definován písemnou dohodou mezi Dodavatelem a Objednatelem.

Jednotlivé vrstvy/komponenty řešení jsou monitorovány následujícími nástroji:

- CA Spectrum pro sítě;
- CA UIM pro infrastrukturu;
- CA SOI – umbrella, dohled služeb;
- ELK (Elasticsearch, Logstash, Kibana) – správa aplikačních logů.

Umbrella monitoring zajišťuje dostupnost informací o alarmu z různých monitorovacích nástrojů na jednom místě a poskytuje agregované výstupy do jednotné operátorské konzole.

Aplikační monitoring poskytuje monitorovací funkce pro měření dostupnosti aplikací a služeb.

- Monitoring procesů a aplikačních služeb.
- Monitoring a zpracování aplikačních logů.
- Dostupnost aplikačních služeb.
- Monitoring aplikačních databází.
- Simulace uživatelských transakcí (e2e monitoring).

Infrastrukturní monitoring poskytuje monitoring datových center, HW, operačních systémů a databází; je základním stavebním prvkem monitoringu.

Monitoring je zajišťován formou sledování následujících základních parametrů:

- dostupnost datových center;
- dostupnost HW zařízení;
- dostupnost operačních systémů;
- dostupnost diskových prostor;
- dostupnost vybraných procesů, produktů a služeb;
- performance management.

Síťový monitoring je nástroj pro monitoring síťových částí infrastruktury a skládá se z:

- měření dostupnosti síťové a aplikační infrastruktury;
- měření performance síťové infrastruktury;
- monitoringu síťových služeb.

Služby poskytování infrastruktury – Výzva – VZOR

 dle Rámcové smlouvy na poskytování infrastruktury a souvisejících služeb
 (evid. u Dodavatele pod č. _____ a u Objednatele pod č. _____)

Identifikační údaje Objednatele		Identifikační údaje Dodavatele	
Česká republika – Ministerstvo financí se sídlem: Letenská 525/15, 118 10 Praha 1 za níž jedná: *** IČO: 00006947 DIČ: CZ00006947 Bank. spojení: Česká národní banka číslo účtu: 3328001/0710 ID DS: xzeaauv		Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p. zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp.zn. A 76922, se sídlem: Na Vápence 915/14, Žižkov, 130 00 Praha 3 zastoupený: Mgr. Jakubem Richterem, 1. zástupcem generálního ředitele IČO: 036 30 919 DIČ: CZ03630919 Bank. spojení: Česká spořitelna, a.s. číslo účtu: 303942/0800, IBAN: CZ12 0800 0000 0000 0630 3942 ID DS: ag5uunk	
Termín zahájení poskytování Služeb poskytování infrastruktury		[bude doplněno]	
Termín ukončení poskytování Služeb poskytování infrastruktury		[bude doplněno]	
Maximální finanční limit pro čerpání Služeb poskytování infrastruktury		[bude doplněno]	
Název informačního systému		[bude doplněno]	
Podrobná specifikace požadovaných Služeb poskytování infrastruktury			
Název Jednotky provozu infrastruktury, popř. Jednotky přípravy infrastruktury nebo Jednotky ukončení infrastruktury	Počet měrných jednotek	Datové centrum DC1/DC2	
[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	
[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	
[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	
[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	
[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	
Popis použití			
[popis použití uvedených Služeb poskytování infrastruktury - bude doplněno]			
Schvalovací doložka			
Jméno a příjmení	Organizace	Podpis	Datum
[bude doplněno]	Objednatel		

Služby poskytování infrastruktury – Návrh – VZOR
Prováděcí smlouva na Služby poskytování infrastruktury
ev. u Dodavatele pod č. _____
a u Objednatele pod č. _____

dle Rámcové smlouvy na poskytování infrastruktury a souvisejících služeb
 (ev. u Dodavatele pod č. _____ a u Objednatele pod č. _____)

Identifikační údaje Objednatele		Identifikační údaje Dodavatele	
Česká republika – Ministerstvo financí se sídlem: Letenská 525/15, 118 10 Praha 1 za níž jedná: *** IČO: 00006947 DIČ: CZ00006947 Bank. spojení: Česká národní banka číslo účtu: 3328001/0710 ID DS: xzeaaav		Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p. zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp.zn. A 76922, se sídlem: Na Vápence 915/14, Žižkov, 130 00 Praha 3 zastoupený: Mgr. Jakubem Richterem, 1. zástupcem generálního ředitele IČO: 036 30 919 DIČ: CZ03630919 Bank. spojení: Česká spořitelna, a.s. číslo účtu: 303942/0800, IBAN: CZ12 0800 0000 0000 0630 3942 ID DS: ag5uunk	
Termín účinnosti Prováděcí smlouvy		[bude doplněno]	
Termín zahájení poskytování Služeb poskytování infrastruktury		[bude doplněno]	
Termín ukončení poskytování Služeb poskytování infrastruktury, tj. termín ukončení Prováděcí smlouvy na Služby poskytování infrastruktury		[bude doplněno]	
Maximální finanční limit pro čerpání Služeb poskytování infrastruktury		[bude doplněno]	
Název informačního systému		[bude doplněno]	
Název Jednotky	Měrná jednotka	Počet měrných jednotek	
[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	
[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	
[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	
Podrobná specifikace Jednotek a jejich vazeb na SLA celky je uvedena v samostatné Příloze této Prováděcí smlouvy formou tabulky.			
Cena za Služby poskytování infrastruktury dle této Prováděcí smlouvy je stanovena na základě ceníku Jednotek uvedeného v Příloze č. 1b Rámcové smlouvy způsobem dle čl. VI odst. 6.1 Rámcové smlouvy a bude detailně uvedena v měsíční Zprávě o úrovni a rozsahu poskytované služby a současně bude uvedena sumárně v měsíčním Záznamu o poskytnutí služby.			
Schvalovací doložka			
Jméno a příjmení	Organizace	Podpis	Datum
[bude doplněno]	Dodavatel		
[bude doplněno]	Objednatel		

Provozní služby – Výzva – VZOR

 dle Rámcové smlouvy na poskytování infrastruktury a souvisejících služeb
 (evid. u Dodavatele pod č. _____ a u Objednatele pod č. _____)

Identifikační údaje Objednatele		Identifikační údaje Dodavatele	
Česká republika – Ministerstvo financí se sídlem: Letenská 525/15, 118 10 Praha 1 za níž jedná: *** IČO: 00006947 DIČ: CZ00006947 Bank. spojení: Česká národní banka číslo účtu: 3328001/0710 ID DS: xzeaauv		Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p. zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp.zn. A 76922, se sídlem: Na Vápence 915/14, Žižkov, 130 00 Praha 3 zastoupený: Mgr. Jakubem Richterem, 1. zástupcem generálního ředitele IČO: 036 30 919 DIČ: CZ03630919 Bank. spojení: Česká spořitelna, a.s. číslo účtu: 303942/0800, IBAN: CZ12 0800 0000 0000 0630 3942 ID DS: ag5uunk	
Termín zahájení poskytování Provozních služeb		[bude doplněno]	
Termín ukončení poskytování Provozních služeb		[bude doplněno]	
Název informačního systému		[bude doplněno]	
Podrobná specifikace požadovaných Provozních služeb			
Název Provozní služby	[bude doplněno]		
Typ Provozní služby	[bude doplněno]		
Popis použití			
[popis použití uvedených Provozních služeb – bude doplněno]			
Název Provozní služby	[lze uvést několik provozních služeb najednou]		
[...]			
Schvalovací doložka			
Jméno a příjmení	Organizace	Podpis	Datum
[bude doplněno]	Objednatel		

Provozní služby – Návrh – VZOR
Prováděcí smlouva na Provozní služby
 evid. u Dodavatele pod č. _____ a u Objednatele pod č. _____

 dle Rámcové smlouvy na poskytování infrastruktury a souvisejících služeb
 (evid. u Dodavatele pod č. _____ a u Objednatele pod č. _____)

Identifikační údaje Objednatele		Identifikační údaje Dodavatele	
Česká republika – Ministerstvo financí se sídlem: Letenská 525/15, 118 10 Praha 1 za níž jedná: *** IČO: 00006947 DIČ: CZ00006947 Bank. spojení: Česká národní banka číslo účtu: 3328001/0710 ID DS: xzeaaav		Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p. zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp.zn. A 76922, se sídlem: Na Vápence 915/14, Žižkov, 130 00 Praha 3 zastoupený: Mgr. Jakubem Richterem, 1. zástupcem generálního ředitele IČO: 036 30 919 DIČ: CZ03630919 Bank. spojení: Česká spořitelna, a.s. číslo účtu: 303942/0800, IBAN: CZ12 0800 0000 0000 0630 3942 ID DS: ag5uunk	
Termín účinnosti Prováděcí smlouvy		[bude doplněno]	
Termín ukončení poskytování Provozních služeb, tj. termín ukončení Prováděcí smlouvy na Provozní služby		[bude doplněno]	
Podrobná specifikace Provozních služeb			
Název informačního systému		[bude doplněno]	
Termín zahájení poskytování Provozních služeb IS [bude doplněno]		[bude doplněno]	
Název provozní služby	Cena za 1 měsíc v Kč bez DPH	DPH v Kč	Cena za 1 měsíc v Kč včetně DPH
[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
Specifické podmínky Provozní služby			
[bude doplněno]			
Schvalovací doložka			
Jméno a příjmení	Organizace	Podpis	Datum
[bude doplněno]	Dodavatel		
[bude doplněno]	Objednatel		

Poskytování odborných rolí – Výzva – VZOR

 dle Rámcové smlouvy na poskytování infrastruktury a souvisejících služeb
 (evid. u Dodavatele pod č. _____ a u Objednatele pod č. _____)

Identifikační údaje Objednatele		Identifikační údaje Dodavatele	
Česká republika – Ministerstvo financí se sídlem: Letenská 525/15, 118 10 Praha 1 za níž jedná: *** IČO: 00006947 DIČ: CZ00006947 Bank. spojení: Česká národní banka číslo účtu: 3328001/0710 ID DS: xzeaauv		Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p. zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp.zn. A 76922, se sídlem: Na Vápence 915/14, Žižkov, 130 00 Praha 3 zastoupený: Mgr. Jakubem Richterem, 1. zástupcem generálního ředitele IČO: 036 30 919 DIČ: CZ03630919 Bank. spojení: Česká spořitelna, a.s. číslo účtu: 303942/0800, IBAN: CZ12 0800 0000 0000 0630 3942 ID DS: ag5uunk	
Výčet poptávaných rolí dle přílohy č. 3a Rámcové smlouvy		[bude doplněno]	
Maximální finanční limit pro čerpání Poskytování odborných rolí		[bude doplněno]	
Termín zahájení Poskytování odborných rolí		[bude doplněno]	
Termín ukončení Poskytování odborných rolí		[bude doplněno]	
Název informačního systému		[bude doplněno]	
Podrobná specifikace Poskytování odborných rolí dle Přílohy č. 3a Rámcové smlouvy			
Popis použití			
[popis použití Poskytování odborných rolí - bude doplněno]			
Schvalovací doložka			
Jméno a příjmení	Organizace	Podpis	Datum
[bude doplněno]	Objednatel		

Poskytování odborných rolí – Návrh – VZOR
**Prováděcí smlouva na Poskytování odborných rolí
 evid. u Dodavatele pod č. _____ a u Objednatele pod č. _____**

 dle Rámcové smlouvy na poskytování infrastruktury a souvisejících služeb
 (evid. u Dodavatele pod č. _____ a u Objednatele pod č. _____)

Identifikační údaje Objednatele		Identifikační údaje Dodavatele	
Česká republika – Ministerstvo financí se sídlem: Letenská 525/15, 118 10 Praha 1 za níž jedná: *** IČO: 00006947 DIČ: CZ00006947 Bank. spojení: Česká národní banka číslo účtu: 3328001/0710 ID DS: xzeaauv		Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. P. zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp.zn. A 76922, se sídlem: Na Vápence 915/14, Žižkov, 130 00 Praha 3 zastoupený: Mgr. Jakubem Richterem, 1. zástupcem generálního ředitele IČO: 036 30 919 DIČ: CZ03630919 Bank. spojení: Česká spořitelna, a.s. číslo účtu: 303942/0800, IBAN: CZ12 0800 0000 0000 0630 3942 ID DS: ag5uunk	
Termín účinnosti Prováděcí smlouvy		[bude doplněno]	
Termín zahájení Poskytování odborných rolí		[bude doplněno]	
Termín ukončení Poskytování odborných rolí, tj. termín ukončení Prováděcí smlouvy na Poskytování odborných rolí		[bude doplněno]	
Výčet rolí vč. názvu rolí je uveden v Příloze č. 3a Rámcové smlouvy. Ceny za tyto role jsou uvedeny v Příloze č. 3b Rámcové smlouvy.			
Maximální finanční limit pro čerpání Poskytování odborných rolí		[bude doplněno]	
Podrobná specifikace Poskytování odborných rolí dle Přílohy č. 3a Rámcové smlouvy [počet řádků bude doplněn dle počtu rolí]			
Název informačního systému		[bude doplněno]	
Název role		Předpokládaný objem čerpání člověkodnů	
[bude doplněno]		[bude doplněno]	
[bude doplněno]		[bude doplněno]	
[bude doplněno]		[bude doplněno]	
Schvalovací doložka			
Jméno a příjmení	Organizace	Podpis	Datum
[bude doplněno]	Dodavatel		
[bude doplněno]	Objednatel		

Záznam o poskytnutí služeb

dle Rámcové smlouvy na poskytování infrastruktury a souvisejících služeb
 (evid. u Dodavatele pod č. _____ a u Objednatele pod č. _____)

Vykazované období:	od	do
--------------------	----	----

Obě Smluvní strany potvrzují, že v uvedeném období byly v souladu s výše uvedenou Rámcovou smlouvou poskytnuty níže specifikované Služby v účtovaném množství:

Prováděcí smlouva	Cena v Kč bez DPH	DPH v Kč	Cena v Kč včetně DPH
Celkem			

Detailní přehled Jednotek příslušných Služeb poskytování infrastruktury a Provozních služeb pro jednotlivé informační systémy bude uveden v měsíční Zprávě o úrovni a rozsahu poskytovaných služeb.

Oblast Služeb	Celková cena za oblast Služby v období (Kč)		
	bez DPH	DPH	s DPH
Služby poskytování infrastruktury			
Provozní služby			
Celkem			

Za Objednatele	Za Dodavatele
Datum:	Datum:
Jméno, příjmení Oprávněné osoby Objednatele:	Jméno, příjmení Oprávněné osoby Dodavatele:
Podpis:	Podpis:

Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

se sídlem Na Vápence 915/14, Žižkov, 130 00 Praha 3



ZPRÁVA

o úrovni a rozsahu poskytovaných Služeb v období



dle Rámcové smlouvy na poskytování infrastruktury a souvisejících služeb
(evid. u Dodavatele pod č. _____ a u Objednatele pod č. _____)

Poskytování infrastruktury a souvisejících služeb

1. OBDOBÍ A REŽIM POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB
2. ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB
3. ŘEŠENÍ ZÁVAD
4. SERVISNÍ ZÁSAHY A PROVOZNÍ ZMĚNY
5. DOSTUPNOST SLUŽEB
6. CELKOVÝ PŘEHLED OMEZENÍ SLUŽEB
7. PROBLÉMY A RIZIKA
8. ZPRÁVA O STAVU BEZPEČNOSTI INFRASTRUKTURY
9. SMLUVNÍ POKUTY
10. PŘÍLOHY
11. PODPISOVÁ DOLOŽKA

Vypracoval		Schválil	
Jméno a příjmení:		Jméno a příjmení:	
Podpis		Podpis	
Datum:		Datum:	
Vyjádření Objednatele k poskytování Služeb:			
Za Objednatele			
Jméno a příjmení:			
Podpis			
Datum:			

Změnový požadavek – VZOR

dle Rámcové smlouvy na poskytování infrastruktury a souvisejících služeb
(evid. u Dodavatele pod č. _____ a u Objednatele pod č. _____)

Název Služby:	
Zpracoval/a:	
Co způsobilo potřebu změny Služby*	RIZIKO / PROBLÉM / POŽADAVEK
Pořadové číslo dle registru rizik/problémů/požadavků	
Datum identifikace	
Osoba, která jej identifikovala	

*Nehodící se škrtněte

Popis změny Služby a její zdůvodnění	
Dopad změny na plánované cíle a přínosy projektu	
Je přílohou příslušná Zpráva o problémech a rizicích projektu? *	ANO / NE

* Nehodící se škrtněte

Přílohy	
Příloha č. 1:	
Příloha č. 2:	

Datum:	
Zpracoval/a (jméno, příjmení, podpis):	

Žádost o změnu schválena dne:	
Schválil (jméno, příjmení, role, podpis):	

Protokol o připojení elektrického zařízení v datovém sále – VZOR

Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

Adresa: **podle skutečného místa umístění (DC Vápenka, DC Zeleneč)**

IČO: 03630919

Oprávněná osoba ve věcech technických:

Kontaktní telefon: e-mail:

(dále jen „Dodavatel“)

a

Název organizace:

IČO:

Číslo smlouvy:

Oprávněná osoba ve věcech technických:

Kontaktní telefon: e-mail:

(dále jen „Objednatel“)

vyplnili níže uvedeného dne tento protokol o připojení elektrického zařízení.

Adresa instalace:

Číslo datového sálu:

Elektrické zařízení

Seznam instalovaných elektrických zařízení na datovém sále:

ANO viz Příloha č.: NE

Požadovaný maximální příkon pro jednotlivá elektrická zařízení instalovaná na datovém sále:

ANO viz Příloha č.: NE

Rack

Pozice a označení racku na datovém sále zaměření racku:

ANO viz Příloha č.: NE

Pozice a označení racku na datovém sále:

ANO viz Příloha č.: NE

Pozice a označení elektrického zařízení v racku:

ANO viz Příloha č.: NE

Požadovaný maximální příkon pro každý rack na datovém sále:

ANO, viz Příloha č.: NE

Požadovaný maximální příkon pro každé elektrické zařízení v racku:

ANO viz Příloha č.: NE

Silové rozvody

Schéma připojení jednotlivých elektrických zařízení na konkrétní silové zásuvky:

ANO viz Příloha č.: NE

Fotodokumentace připojení jednotlivých elektrických zařízení na konkrétní silové zásuvky:

ANO viz Příloha č.: NE

Zpráva o revizi elektrického zařízení

Zpráva o revizi silových rozvodů (zajišťuje Dodavatel):

ANO viz Příloha č.: ANO s výhradou viz Příloha č.: NE

Zpráva o revizi elektrického zařízení ve vlastnictví Objednatele (zajišťuje Objednatel):

ANO viz Příloha č.: ANO s výhradou viz Příloha č.: NE

Připojení jednotlivých odběrných elektrických zařízení na datovém sále do silových zásuvek provádí Objednatel ve spolupráci s Dodavatelem. Objednatel není oprávněn provádět jakékoliv změny v připojení bez vědomí Dodavatele!

Vedoucí odboru správy DC souhlasí se zahájením dodávky elektrické energie pro uvedená elektrická zařízení:

ANO ANO s výhradou viz Příloha č.: ... NE

Datum a podpis:

Ředitel úseku provozu souhlasí se zahájením dodávky elektrické energie pro uvedená elektrická zařízení:

ANO ANO s výhradou viz Příloha č.: ... NE

Datum a podpis:

Oprávněná osoba Objednatele ve věcech technických souhlasí se zahájením dodávky elektrické energie pro uvedená elektrická zařízení:

ANO ANO s výhradou viz Příloha č.: ... NE

Datum a podpis:

Počet příloh:

Rack označení:						
Objednatel						
Pozice v racku (U)	PDU levé číslo zásuvky *	NÁZEV a označení HW	výrobní číslo	PDU pravé číslo zásuvky *	štítkový příkon (W)	Datum uvedení do provozu
42						
41						
40						
39						
38						
37						
36						
35						
34						
33						
32						
31						
30						

29						
28						
27						
26						
25						
24						
23						
22						
21						
20						
19						
18						
17						
16						
15						
14						
13						
12						
11						
10						
9						
8						
7						
6						
5						
4						
3						
2						
1						

* Popis je proveden podle levého předního rohu

dne:	
zpracoval jméno, společnost:	
podpis:	

Poznámka: Fiktivní obsah

Nadst. Služba/ Prostředí	SLA celek	Server	Název jednotky	Měrná jednotka	DC1/DC2	Fyzické DC	Účel	Pokyn	2019/12	2020/1	2020/2	2020/3	2020/4
IS1/PROD	SLA1NC-IS1PROD-AP1	SVWAP1	BB x86 1:4	BB	DC1	DCV	Aplikační server	PS1	4	4	4	4	4
IS1/PROD	SLA1NC-IS1PROD-AP1	SVWAP1	STOR 1	GB	DC1	DCV	sys	PS1	80	80	80	80	80
IS1/PROD	SLA1NC-IS1PROD-AP1	SVWAP1	Windows Critical	instance	DC1	DCV		PS1	1	1	1	1	1
IS1/PROD	SLA2NC-IS1PROD-DB1	SVLDB1	BB x86 1:2	BB	DC1	DCV	Databázový server	PS1	32	32	32	32	32
IS1/PROD	SLA2NC-IS1PROD-DB1	SVLDB1	STOR 1	GB	DC1	DCV	sys	PS1	30	30	30	30	30
IS1/PROD	SLA2NC-IS1PROD-DB1	SVLDB1	STOR 1	GB	DC1	DCV	DB	PS1	1560	1560	1560	1560	1560
IS1/PROD	SLA2NC-IS1PROD-DB1	SVLDB1	STOR 1	GB	DC1	DCV	DB - rozšíření	PS1-02				500	500
IS1/PROD	SLA2NC-IS1PROD-DB1	SVLDB1	Unix/Linux Critical	instance	DC1	DCV		PS1	1	1	1	1	1
IS1/PROD	SLA2NC-IS1PROD-DB1	SVLDB1	MS SQL/MySQL/PostgreSQL Critica	instance	DC1	DCV		PS1	1	1	1	1	1