

# Smlouva

## o připojení ke Komunikační infrastruktuře Zlínského kraje 21Net

### Čl. 1. Smluvní strany

#### **Zlínský kraj**

se sídlem: třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín  
zastoupený: MVDr. Stanislavem Mišákem, hejtmanem  
IČ: 70 89 13 20  
DIČ: CZ 70 89 13 20  
Bankovní spojení: Česká spořitelna  
č.ú.: 2786182/0800

na straně jedné  
(dále jen „kraj“)

**a**

#### **Hasičský záchranný sbor Zlínského kraje**

se sídlem: Přílucká 213, 760 01 Zlín  
zastoupené: plk. Ing. Vítem Rušarem, ředitelem  
IČ: 70887306  
DIČ: neplátce  
Bankovní spojení: ČNB  
č.ú.: 19-16035881/0710

na straně druhé  
(dále jen „Organizace“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku po dohodě stran ve smyslu ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník

vědomy si svých závazků v této smlouvě obsažených a s úmyslem být touto smlouvou vázány,

tuto smlouvu:

### Čl. 2. Úvodní deklarace

1. Organizace uděluje souhlas s umístěním přípojného bodu do objektu s cílem aktuálního nebo budoucího začlenění do Komunikační infrastruktury Zlínského kraje 21Net.

2. Tato smlouva se uzavírá za účelem propojení subjektů na území Zlínského kraje s Komunikační infrastrukturou Zlínského kraje 21Net.

### **Čl. 3. Seznam pojmů**

- 21Net - Regionální komunikační infrastruktura Zlínského kraje  
IVVS - Informační, vyrozumívací a varovací systém  
MAN - Metropolitan area network (Metropolitní síť)  
MMZ - Magistrát města Zlína  
ORP - obec s rozšířenou působností  
TC ORP - Technologické centrum obce s rozšířenou působností  
TCK - Technologické centrum kraje  
VPN - Virtual private network (Virtuální privátní síť)  
Přípojný bod - koncový bod sítě 21Net, který je definován jako „zájmový bod“, neboli místo, kde jsou služby uvedené v katalogu služeb především odebírány nebo „generovány“.  
Uzlový bod - páteřní bod sítě 21Net s agregační a přístupovou úlohou; místo, kde budou připojeny TC ORP, jednotlivé MAN ORP a „přípojné body“ ZK.  
IVVS bod - je definován jako přípojný bod, ve kterém jsou zakončeny prvky IVVS.  
Ostatní zařízení - tímto se rozumí Rack, UPS, aktivní prvky, kamera, detektory.

### **Čl. 4. Předmět smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je závazek organizace k:
  - a. zřízení **přípojného bodu** a umístění ostatního zařízení Zlínským krajem v místnosti nacházející se v objektu Hasičského záchranného sboru Zlínského kraje, Přílucká, č.p.213, ve městě Zlín, zapsaném u Katastrálního úřadu pro Zlínský kraj, Katastrálního pracoviště Zlín na LV č.1241 pro obec a katastrální území Příluky u Zlína 635812 jako výlučné vlastnictví České republiky a svěřeným hospodařením pro Hasičský záchranný sbor Zlínského kraje,
  - b. poskytnutí součinnosti kraji a externí servisní organizaci při správě nad výše uvedeným bodem v čl. 4 odstavec 1 a).
2. Seznam ostatního zařízení je uveden v příloze č. 3 – Provozní řád přípojného bodu této smlouvy.
3. Přesná specifikace místnosti (kanceláře, nebytového prostoru), v níž bude zřízen přípojný bod a umístěno ostatní zařízení dle bodu 1. tohoto článku, včetně situačního nákresu je součástí přílohy č. 3 – Provozní řád přípojného bodu této smlouvy.

### **Čl. 5. Práva a povinnosti smluvních stran**

1. Organizace se zavazuje umožnit zřízení přípojného bodu v souladu s Provozním řádem sítě 21Net, který je přílohou č. 1 této smlouvy.

2. Organizace se zavazuje umožnit pověřeným zástupcům kraje a externí servisní organizaci neomezený přístup do místnosti dle Přílohy č. 3 této smlouvy, v níž se přípojně místo nachází, v režimu 24 x 7 (tzn. 24 hodin denně a 7 dnů v týdnu).
3. Organizace se zavazuje zajistit do předmětné místnosti přívod elektrické energie a zároveň hradit svým nákladem energii spotřebovanou na provoz.
4. Organizace se zavazuje pravidelně aktualizovat Provozní řád přípojného bodu, který je přílohou této smlouvy č. 3, ve shodě s aktuálním skutečným stavem ve spolupráci s krajem.
5. Smluvní strany se dohodly, že všechny závazky organizace (spočívající v povinnosti něco dát, konat, něčeho se zdržet nebo něco strpět), ke kterým se organizace zavazuje dle této smlouvy, činí bezúplatně.
6. V případě poškození, zničení či ztráty některé z movitých věcí uvedených v příloze č. 4 umístěných v nebytových prostorách organizace v důsledku prokazatelného zavinění organizace, resp. jeho zaměstnanců, je organizace povinna uhradit škodu bez zbytečného odkladu Zlínskému kraji.
7. Každá ze smluvních stran je dále povinna:
  - a) vyvíjet činnost k dosažení sjednaného účelu a cíle smlouvy způsobem stanoveným v této smlouvě,
  - b) zdržet se jakékoliv činnosti, která by mohla znemožnit nebo ztížit dosažení účelu a cíle smlouvy,
  - c) zdržet se jakéhokoliv jednání, jež by poškozovalo zájmy smluvních stran,
  - d) plnit povinnosti stanovené touto smlouvou,
  - e) jednat při realizaci sítě 21Net eticky, korektně, transparentně a v souladu s dobrými mravy,
  - f) informovat druhou smluvní stranu o jakýchkoliv změnách pomocí kontaktní osoby.
8. Kraj se zavazuje umožnit organizaci prostřednictvím sítě 21Net užívat dohodnuté služby dle přílohy č. 2 – Katalog služeb.
9. Kraj se zavazuje zajišťovat svěřenou správu nad sítí 21Net.

## **Čl. 6.**

### **Provozní řád sítě 21Net, jeho změny a výjimky**

1. Provozní řád sítě 21Net je ve znění platném ke dni uzavření této smlouvy předán organizaci v elektronické podobě a dostupný na <http://www.21net.cz>.
2. Kraj si vyhrazuje právo jednostranné změny Provozního řádu sítě 21Net. Jednostranné změny neplatí pro výslovně sjednané výjimky v odstavci 3 tohoto článku. Platné znění provozního řádu bude vždy dostupné na výše uvedené adrese. V případě změny provozního řádu sítě 21Net bude organizace na takovou skutečnost s dostatečným předstihem upozorněna s odkazem na platné znění provozního řádu dostupné na shora uvedené adrese.

## **Čl. 7. Součinnost**

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

## **Čl. 8. Komunikace**

1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami v záležitostech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím kontaktních osob uvedených v Provozním řádu sítě 21Net, který je přílohou č. 1 této smlouvy a Provozním řádu přípojného bodu, který je přílohou č. 3 této smlouvy.
2. Každá smluvní strana jmenuje kontaktní osobu. Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenovanou kontaktní osobu, je však povinna vyrozumět o každé změně druhou smluvní stranu. Změna kontaktní osoby je vůči druhé straně účinná teprve okamžikem prokazatelného doručení takového vyrozumění.
3. Pokud není v této smlouvě či jejích přílohách u konkrétních případů uvedeno jinak, platí, že komunikace smluvních stran či jejich kontaktních osob bude uskutečňována v elektronické podobě (helpdesk, e-mail) nebo telefonicky nebo v písemné formě, přičemž písemná forma je zachována i v případě faxové nebo datové zprávy.

## **Čl. 9. Doba trvání smlouvy**

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, resp. druhé ze smluvních stran.
3. Účinnost smlouvy lze ukončit:
  - a) písemnou dohodou smluvních stran k datu v takové dohodě uvedenému.
  - b) písemnou výpovědí s šestiměsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
4. V případě ukončení této smlouvy je organizace povinna vrátit kraji všechny movité věci, včetně ostatního zařízení, které bylo na základě této smlouvy umístěno v prostorách vlastněných organizací, a to ve stavu s přihlédnutím k běžnému opotřebení.

## **Čl. 10. Závěrečná ustanovení**

1. Pokud není uvedeno v této smlouvě jinak (např. v čl. 6 nebo v odstavci 2 čl. 10), lze veškeré změny a doplňky této smlouvy platně provádět pouze na základě dohody

smluvních stran formou písemných, vzestupně číslovaných a oboustranně podepsaných dodatků ke smlouvě.

2. S výjimkou přílohy č. 1 této smlouvy (Provozní řád sítě 21Net), kterou může kraj jednostranně změnit, lze změny ostatních příloh této smlouvy, provádět formou oboustranně podepsaného protokolu o změně přílohy, přičemž tento protokol jsou oprávněny za kraj podepsat kontaktní osoby uvedené v příloze č. 1 této smlouvy a za organizaci kontaktní osoby uvedené v příloze č. 3 této smlouvy.
3. Smluvní strany se zavazují, že jakékoli případné spory, vzniklé z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou přednostně řešeny mimosoudním jednáním na úrovni statutárních nebo zplnomocněných zástupců obou smluvních stran, s cílem zachování dobrých vztahů.
4. Vztahy smluvních stran blíže neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky.
5. Tato smlouva se pořizuje v pěti (5) vyhotoveních s platností originálu, z nichž kraj obdrží tři (3) vyhotovení a organizace dvě (2) vyhotovení.
6. Katalog služeb - příloha č. 2 je ve znění platném ke dni uzavření této smlouvy a následné změny budou vždy uveřejněny na adrese <http://www.21net.cz>.
7. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, zcela rozumí jejímu obsahu a s celým jejím obsahem souhlasí. Dále prohlašují, že tato smlouva vyjadřuje jejich pravou, svobodnou a vážně míněnou vůli a že tato byla sepsána určitě a srozumitelně. Na důkaz toho připojují ke smlouvě podpisy svých oprávněných zástupců.
8. Nedílnou součástí smlouvy tvoří její přílohy:
  - příloha č. 1 – Provozní řád sítě 21Net
  - příloha č. 2 – Katalog služeb
  - příloha č. 3 – Provozní řád přípojného bodu
  - příloha č. 4 – Karta majetku

**Doložka dle přísl. ust. zákona č. 129/2000 Sb., o krajích, ve znění pozdějších předpisů:**

Schváleno orgánem kraje: Rada Zlínského kraje  
Datum a číslo jednací: 10.10.2016, 0854/R20/16

Ve Zlíně dne

Ve Zlíně dne

.....  
MVDr. Stanislav Mišák, hejtman

.....  
plk. Ing. Vít Rušar, ředitel

# Provozní řád sítě



PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉ UNIE, EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.



EVROPSKÁ UNIE  
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ  
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



**AutoCont**

## Obsah

Obsah .....	2
Část I Úvodní ustanovení .....	3
Článek 1 Účel a základní pojmy .....	3
Článek 2 Kategorizace připojených subjektů .....	3
Článek 3 Provozní dokumentace .....	4
Část II Kontaktní informace .....	4
Článek 4 Identifikační údaje .....	4
Článek 5 Písemný styk .....	5
Článek 6 Telefonický styk .....	5
Článek 7 Portál 21Net .....	5
Článek 8 Elektronické kontaktní místo - Helpdesk .....	5
Článek 9 Formuláře pro písemný styk .....	6
Část III Nejčastější postupy .....	7
Článek 10 Žádost o připojení k síti 21Net .....	7
Článek 11 Žádost o přístup ke službě .....	7
Článek 12 Změnové požadavky .....	7
Článek 13 Předávání provozních informací .....	7
Článek 14 Hlášení bezpečnostních incidentů .....	7
Část IV – Servisní požadavky a SLA .....	7
Článek 15 Servisní požadavky .....	7
Článek 16 Podpora a režimy SLA .....	8
Článek 17 Vymezení odpovědnosti za provoz .....	8
Část V – Základní bezpečnostní pravidla 21Net .....	8
Článek 18 Organizačně-administrativní požadavky zabezpečení .....	8
Článek 19 Technické požadavky zabezpečení .....	9
Část VI Bezpečnostní požadavky na připojené subjekty .....	11
Článek 20 Požadavky na uzlové body .....	11
Článek 21 Zákonné a smluvní požadavky .....	12
Článek 22 Nepodporovaný obsah .....	13
Článek 23 Bezpečnost datového provozu .....	13
Článek 24 Inspekce datových toků .....	14
Část VII Nově připojované subjekty .....	14
Článek 25 Organizačně-administrativní pravidla .....	14
Článek 26 Technická pravidla .....	14

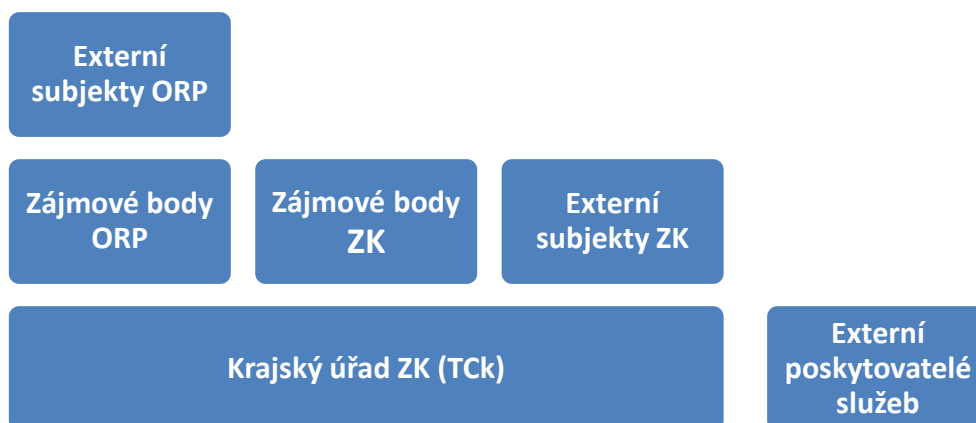
## Část I Úvodní ustanovení

### Článek 1 Účel a základní pojmy

1. Tento Provozní řád sítě 21Net definuje pravidla, za kterých bude komunikační infrastruktura Zlínského kraje provozována (tedy používaná jednotlivými subjekty a jejichmi uživateli) a pravidla pro pořizování, provozování a způsoby nakládání s ICT v rámci sítě 21Net. Pojem, síť 21Net, pro účel této normy tvoří, soubor pasivních optických tras v majetku „vlastníka sítě 21Net“ a soubor technologických celků uzlových a přípojných bodů, který zahrnuje také HW a SW.
2. Tento Provozní řád ICT se vztahuje na všechny uživatele počítačové sítě 21Net a uživatele počítačů (stolní PC a notebook) nebo obdobných zařízení, které jsou nebo mohou být přímo funkčně připojeny ke komunikační síti 21Net.
3. Komunikační síť se skládá z jednotlivých částí, které jsou vytvářeny podle struktury subjektů veřejné správy, lokalit budov nebo podle okolností vyvolaných potřeb (např. bezpečnostní podmínky). Síť slouží k plnění strategických cílů Smart Administration ve Zlínském kraji a distribuce služeb veřejné správy, tak jak jsou definovány v Územním architektonickém plánu.

### Článek 2 Kategorizace připojených subjektů

1. V síti 21Net se rozlišují tyto kategorie připojovaných subjektů:

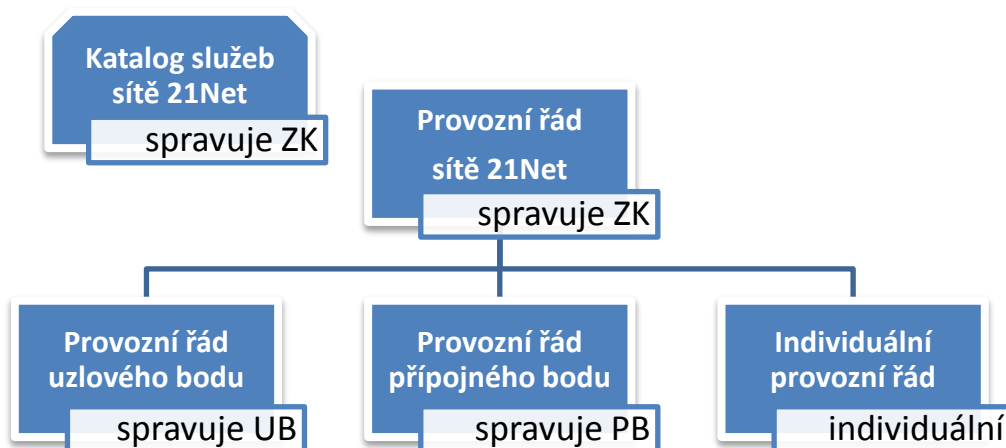


2. **Krajský úřad** - vystupuje v roli vlastníka sítě 21Net, zodpovídá za chod centrálních a společných částí infrastruktury, určuje koncepci rozvoje sítě a upravuje Provozní řád sítě 21Net. Krajský úřad má také roli auditora a řeší případné spory mezi zainteresovanými subjekty.
3. **Externí poskytovatelé** služeb - pod tímto pojmem je myšleno připojení subjektů, které do sítě převážně vkládají služby. Jedná se o poskytovatele služeb (ISP, VoIP operátoři, ...), také však o připojení do centrálních agendových systémů MV ČR, v první řadě jde o připojení k Centrálnímu místu služeb (CMS).
4. **ORP Zlínského kraje** - obce s rozšířenou působností (ORP) jsou důležitou součástí sítě 21Net, jelikož uzlové body jsou umístěny převážně v jejich prostorách. Důležité je také propojení TCK s TC ORP. Předpokládá se, že v rámci připojení ORP dojde k připojení větší části infrastruktury, než jen samotného úřadu. Jedná se primárně o metropolitní síť ORP, organizace zřizované ORP a infrastruktury poskytovatelů služeb uvnitř prostředí ORP (ISP operátoři, VoIP operátoři, ...).
5. **Zájmové body Zlínského kraje (ZK)** - zájmem ZK je poskytnout vytipovaným zájmovým bodům připojení do sítě 21Net a následně začít poskytovat služby těmto organizacím centrálně. Jedná se o organizace zřizované ZK, ale také o další organizace, u nichž má ZK zájem o připojení.



## Článek 3 Provozní dokumentace

1. V síti 21Net se rozlišují tyto provozní dokumenty:



- Provozní řád sítě 21Net** je dokument, který definuje společné podmínky fungování krajské infrastruktury. Stanovuje pravidla pro připojování subjektů, způsob čerpání služeb a další provozní úkony.
- Katalog služeb sítě 21Net** je dokument, ve kterém budou průběžně udržovány služby nabízené subjektům sítě 21Net, včetně příslušných SLA (Service Level Agreement). Služby nabízí převážně ZK a externí poskytovatelé služeb. Katalog služeb sítě 21Net je umístěn na URL <http://www.21net.cz/dokumenty-cl-1994.html>.
- Provozní řád uzlového bodu** je dokument, ve kterém jsou popsány specifika konkrétního uzlového bodu. Jedná se převážně o popis místních podmínek z pohledu organizačního a technického zabezpečení. Vzhledem k důležitosti uzlového bodu pro chod velké části infrastruktury, jsou v tomto dokumentu detailně popsány způsoby přístupu servisních organizací k aktivním prvkům sítě 21Net, co by technologickému celku. Šablona tohoto dokumentu je také uvedena v příloze č. 3 – Smlouva o připojení ke Komunikační infrastruktuře Zlínského kraje 21Net.
- Provozní řád přípojného bodu** vychází z identické šablony dokumentu jako Provozní řád uzlového bodu, nicméně z povahy přípojného bodu nejsou požadavky na rozpracovanost dokumentu tak vysoké.
- Individuální provozní řád** je zpracován pro ostatní přípojné body, převážně se jedná o externí poskytovatele služeb. V tomto dokumentu je kladen důraz na popis kontaktních osob, popis předávacích rozhraní a specifikaci SLA. Je vždy řešen individuálně dle typu připojeného subjektu a charakteru služby.

## Část II Kontaktní informace

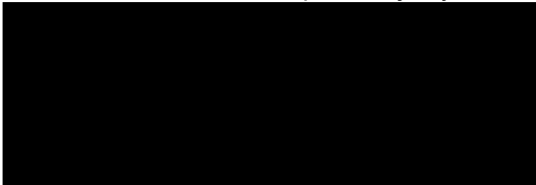
### Článek 4 Identifikační údaje

Krajská síť 21Net	
Lokalita	síť 21Net
Vlastník sítě 21Net	Zlínský kraj, zastoupen hejtmanem
Správce sítě 21Net	
Vedoucí oddělení informatiky	

Manažer sítě 21Net	
Interní technický správce 21Net	
Bezpečnostní správce	

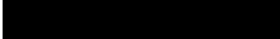
## Článek 5 Písemný styk

1. Pro komunikaci v listinné podobě je vyžadováno adresovat komunikaci na manažera sítě 21Net:




Pro elektronické podávání požadavků je preferovaný způsob zadávání pomocí webového formuláře <https://podpora.kr-zlinsky.cz>, v případě nutnosti však lze použít emailovou adresu níže.

Pro ostatní komunikaci, jako např. pokládání dotazů ohledně 21Net, lze použít emailovou adresu




## Článek 6 Telefonický styk

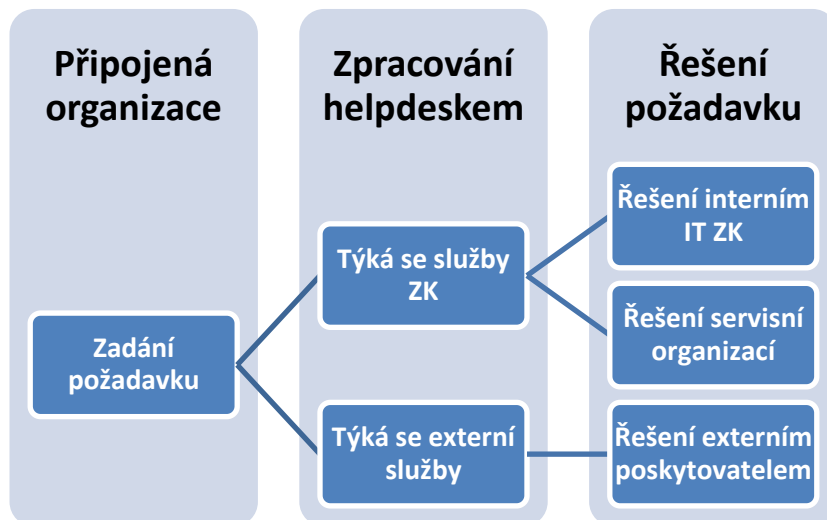
1. Pro hlášení závad lze použít telefonní číslo , nicméně pouze v případech, kdy nelze použít hlášení pomocí webového formuláře helpdeskového systému.
2. Pro ostatní záležitosti informačního charakteru je možné kontaktovat manažera sítě 21Net.

## Článek 7 Portál 21Net

1. Pro centrální distribuci informací zřídil krajský úřad ZK portál 21Net, na kterém jsou detailní informace o topologii sítě, je určen pro umístění provozních řádů a dalších dokumentů. Jedná se také o místo, kde budou umístovány aktuální informace o stavu sítě, jedná se například o plánované výpadky, změny stavu sítě apod.
2. Portál je dostupný na URL <http://www.21net.cz>.

## Článek 8 Elektronické kontaktní místo - Helpdesk

1. Helpdeskový systém slouží jako primární místo pro zadávání požadavků.  
Helpdeskový systém je dostupný na URL 
2. Helpdesk je jediným kontaktním místem, provozovatel helpdesku rozděljuje (automaticky nebo manuálně) jednotlivé požadavky na příslušné řešitele. Proces zpracování vypadá následovně:



### Článek 9 Formuláře pro písemný styk

1. Formuláře sloužící pro písemnou komunikaci jsou umístěny na <http://www.21net.cz/>.

## Část III Nejčastější postupy

### Článek 10 Žádost o připojení k síti 21Net

1. Připojení subjektu do sítě 21Net žádá zodpovědná osoba organizace pomocí příslušného formuláře (viz. příloha č. 1) e-mailem na adresu [redacted]. Po schválení žádosti předkládá interní správce sítě 21Net návrh na uzavření smlouvy mezi subjektem a ZK k rukám rady ZK. Schválením rady ZK dochází k uzavření smlouvy a následně k připojení subjektu do sítě 21Net (realizuje správce sítě 21Net v součinnosti s připojovaným subjektem).

### Článek 11 Žádost o přístup ke službě

1. Připojené organizace mohou požádat o přístup ke službám, které jsou uvedeny v katalogu služeb sítě 21Net na URL <http://www.21net.cz/dokumenty-cl-1994.html>. Žádost musí být realizována prostřednictvím elektronického kontaktního místa Helpdesk [redacted]. Přístup ke konkrétním službám schvaluje provozovatel služby uvedený v katalogu služeb (dle konkrétní služby může být nutno uzavření smluvního vztahu s provozovatelem, toto zajišťuje připojovaný subjekt samostatně). Po schválení provozovatelem je požadavek předán správci sítě 21Net k realizaci.

### Článek 12 Změnové požadavky

1. Změnovým požadavkem se rozumí požadavek na změnu parametrů služby, změnu kontaktních informací, požadavek na součinnost ze strany správce sítě 21Net a další nekritické požadavky. Změnové požadavky se hlásí na elektronickém kontaktním místě – Helpdesk [redacted] primárně pomocí webového formuláře, v případě nutnosti lze také emailem nebo telefonicky. Požadavky jsou řešeny dle reakčních časů jednotlivých služeb uvedených v katalogu služeb.

### Článek 13 Předávání provozních informací

1. Tento typ požadavku slouží k informování správce sítě 21Net o provozních informacích na straně připojeného subjektu. Nejčastěji se jedná o plánované výpadky napájení a podobně.

### Článek 14 Hlášení bezpečnostních incidentů

1. Tento typ požadavků lze využít pro nahlášení porušení bezpečnostních pravidel 21Net (viz část V) popřípadě pro hlášení jiných bezpečnostních událostí (útok na prostředky organizace, ...). Incidenty tohoto typu jsou směrovány nejen na interního technického správce 21Net, ale také na bezpečnostního manažera 21Net.

## Část IV – Servisní požadavky a SLA

### Článek 15 Servisní požadavky

1. Servisním požadavkem se rozumí hlášení závady, nedostupnosti připojení, popřípadě snížení kvality poskytovaných služeb. Servisní požadavky se hlásí na elektronickém kontaktním místě – Helpdesk [redacted] primárně pomocí webového formuláře, v případě nutnosti lze také emailem nebo telefonicky. Požadavky jsou řešeny dle reakčních časů jednotlivých služeb uvedených v katalogu služeb.
2. Pokud se jedná o závadu techniky nebo služby, bude tento požadavek na odstranění řešen v režimech, které jsou definovány v katalogu služeb u každé služby individuálně. Pro základní chod infrastruktury sítě 21Net je klíčová a kritická služba „Základní přípojka 21Net“.
3. Plánované odstávky musejí být avizovány minimálně 3 pracovní dny dopředu, v případě závažných oprav může být tento čas zkrácen. O těchto tématech budou uživatelé informováni pomocí portálu 21Net [www.21Net.cz](http://www.21Net.cz). Na témže místě budou uváděny aktuální závady a průběh jejich řešení. Plánované odstávky budou také oznamovány e-mailem zaslaným na správce lokální sítě.

## Článek 16 Podpora a režimy SLA

1. **Základní podpora** chodu infrastruktury, tedy klíčové služby „Základní přípojka 21Net“ pokrývá pracovní dobu v pracovních dnech pro nahlášení závady s nejzazší reakcí na podnět v dalším pracovním dnu. Jedná se o tzv. režim **SLA 8x5xNBD**
2. Pracovní doba je definována takto:

pondělí, středa	7:30 – 17:00
úterý, čtvrtek, pátek	7:30 – 16:00
3. Do této kategorie požadavků spadají nekritické hlášení, rozvojové a změnové požadavky
4. **Rozšířená podpora** chodu infrastruktury, tedy klíčové služby „Základní přípojka 21Net“ pokrývá požadavky, které mají přímý dopad na chod sítě 21Net. Požadavky jsou zakládány dohledovým systémem sítě 21Net, interním technickým správcem 21Net, popřípadě správci lokálních sítí v uzlových bodech. Jedná se o tzv. režim **SLA 24x7x365**

## Článek 17 Vymezení odpovědnosti za provoz

1. Za provoz sítě během běžné pracovní doby je odpovědný správce sítě 21Net, ten však může svou zodpovědnost delegovat na externí servisní organizaci.

## Část V – Základní bezpečnostní pravidla 21Net

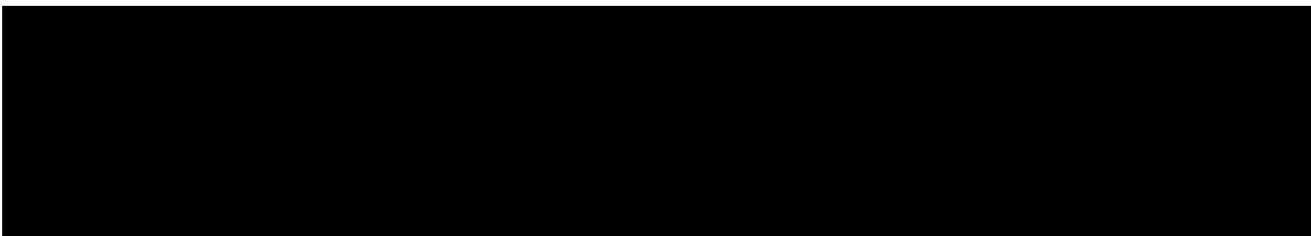
Pro krajskou síť 21Net a všechny uzlové body (TC/DC, ORP, koncové uzly) byly kromě zákonných a smluvních požadavků, definovány minimální bezpečnostní podmínky jak z oblasti technicko-technologické, tak z oblasti netechnické, tj. administrativně-organizační. Veškeré požadavky a podmínky jsou definovány následovně.

- musí být zajištěna bezpečnost systému, tzn.:
  - ochrana systému před útokem zvenčí,
  - průnikem či neoprávněným „logickým“ přístupem („identity management“, přístupová práva),
  - vedení kontrolních záznamů pro zabezpečení systému (např. auditní záznamy systému, reporty, příp. provozní deník apod.),
- musí být zajištěna správa a údržba systému, tzn.:
  - způsob hlášení požadavků a řešení incidentů (jednotné kontaktní místo),
  - způsob řízení změn (v souladu s požadavky na zajištění kontinuity provozu),
  - způsob zajištění servisních zásahů, oprav apod.,
- musí být zajištěna kontinuita provozu, tzn.:
  - způsob sledování a monitoringu provozu (hlášení/reporty správcům, detekce anomálií),
  - záložní systémy (dostupné redundantní zařízení, HW/SW a instalační sady, alternativní zdroje energie, poskytovatelé připojení a služeb, komunikační kanály).

Splnění organizačně administrativních a technických podmínek provozu k zajištění bezpečnostní politiky prokazuje každý uzlový bod buď aktualizací stávající interní předpisové základny, nebo vytvořením nové provozní dokumentace týkající se konkrétního uzlového bodu, např. v rámci provozního řádu, ve kterém budou popsány způsoby vypořádání jednotlivých níže uvedených požadavků.

## Článek 18 Organizačně-administrativní požadavky zabezpečení

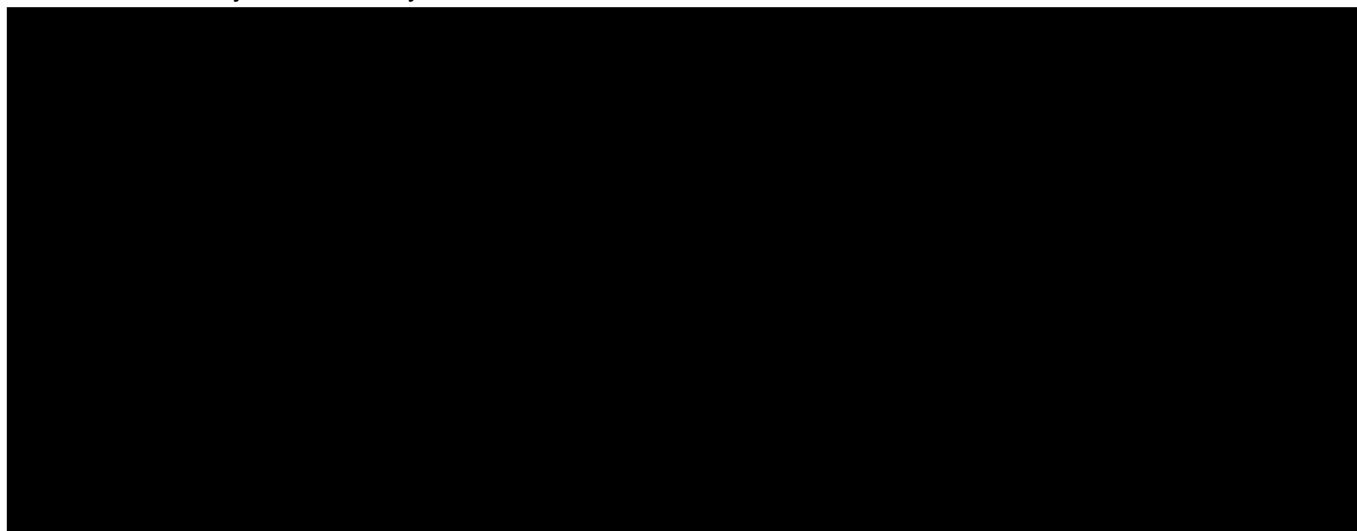
1. Požadavky na zabezpečení po stránce organizační a administrativní, které musí provozovatelé všech uzlových bodů splňovat, jsou definovány a popsány v následujících odrážkách:



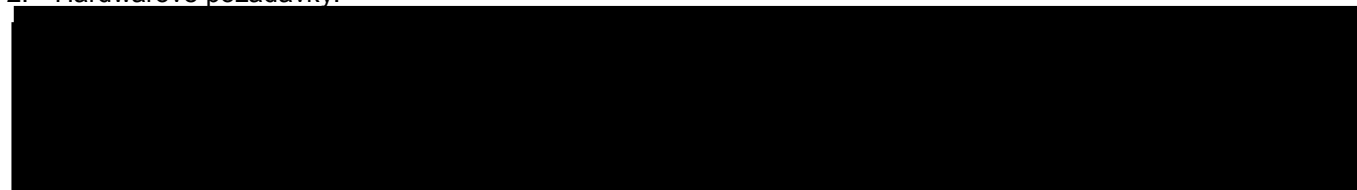
- požadavky na personál (kvalifikační, příp. bezpečnostní předpoklady, požadovaná specializace/odbornost, školení),
- práva a povinnosti jednotlivých rolí,
- musí být vytvořena dokumentace v požadovaném rozsahu, tzn.:
  - bezpečnostní politika uzlového bodu (v případě specifických požadavků na zabezpečení, které se liší od bezpečnostní politiky krajské sítě 21Net),
  - provozní řád uzlového bodu,
  - havarijní plán (způsoby řešení havárií s dopadem na kritická aktiva),
  - výsledky analýzy rizik (opakované minimálně 1x ročně nebo častěji v případě změn systému),
  - smlouva s přípojným bodem (definující mj. rozsah a způsob zajištění provozu UB),
- musí být zajištěna objektová bezpečnost v požadovaném rozsahu, tzn.:
  - zabezpečení objektu (technologické místnosti) prvky objektové ochrany (bezpečnostní zámky, okenní mříže v závislosti na umístění lokality/místnosti),
  - zabezpečení systému před hrozbami přírodních vlivů, požáru, záplavy/povodně, výpadku napájení, instalace protipožárního systému (EPS) a monitoringu prostředí (RMS),
  - kontrola fyzického přístupu prostřednictvím elektrického zabezpečovacího systému (EZS) nebo režimovými opatřeními, instalace kamerového systému, ostraha,
- musí být zajištěn dohled nad funkčností a bezpečností provozu, tzn.:
  - dohoda n. smluvní ujednání o rozsahu a úrovni poskytovaných služeb (SLA)
- musí být organizačně zajištěna kontinuita provozu, tzn.:
  - zpracování havarijních plánů (procesů, postupů, kompetencí a odpovědností),
  - způsob hlášení a řešení mimořádných situací a incidentů,
  - specifikace procesů obnovy provozu (zajištění lokality, personálu, vybavení a připojení v náhradním prostředí/lokality).

## Článek 19 Technické požadavky zabezpečení

1. Požadavky na zabezpečení po stránce technické a technologické, které musí být zajištěny v každém uzlovém bodě, jsou definovány následovně:

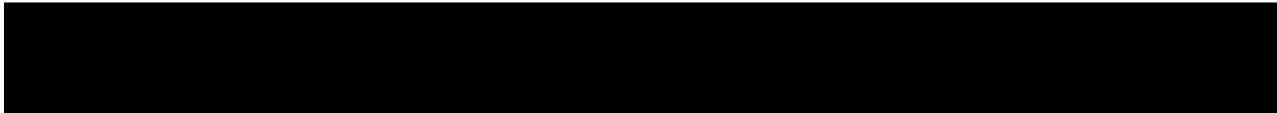


2. Hardwarové požadavky:

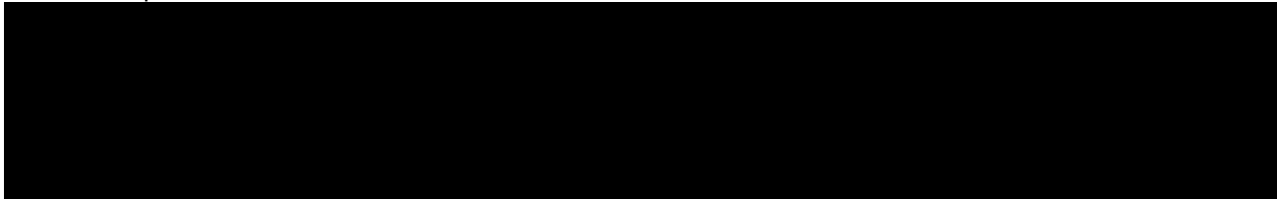


3. Funkční požadavky

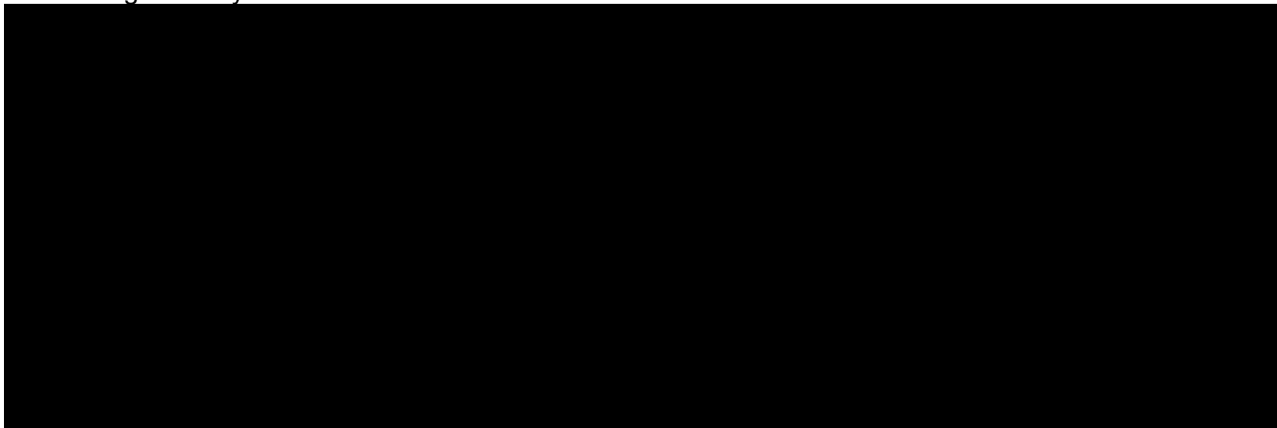




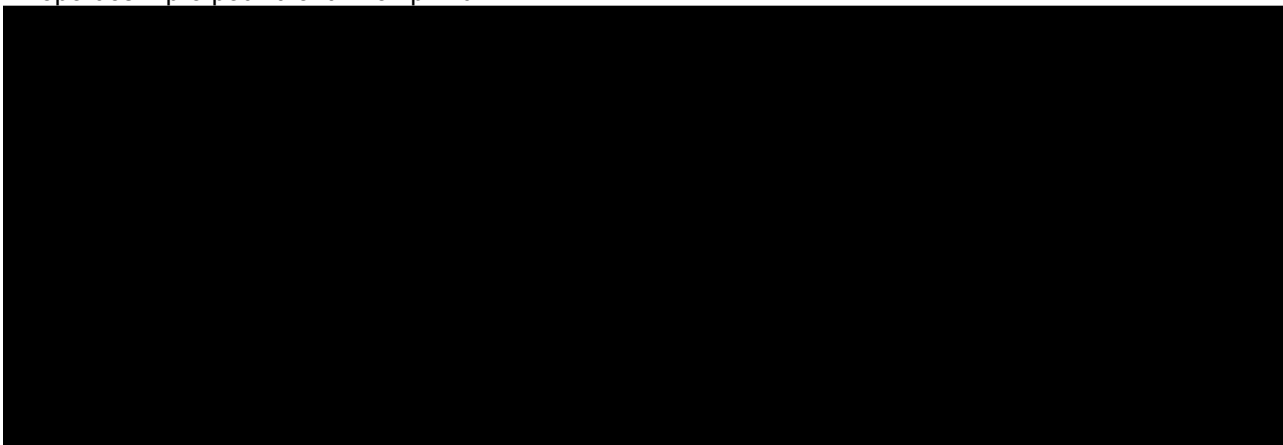
4. IP adresní plán



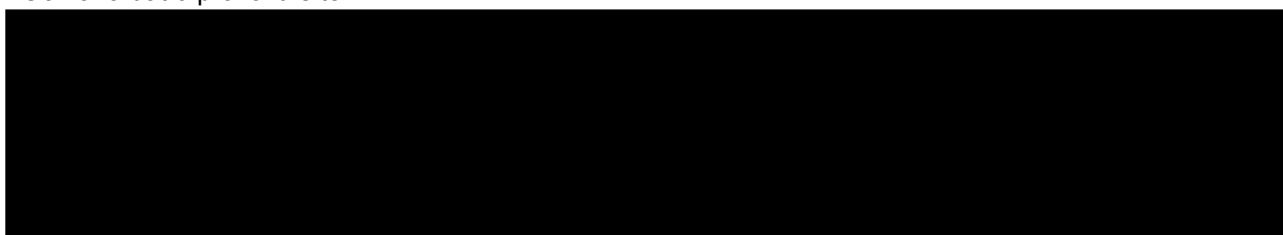
5. Monitoring koncových bodů



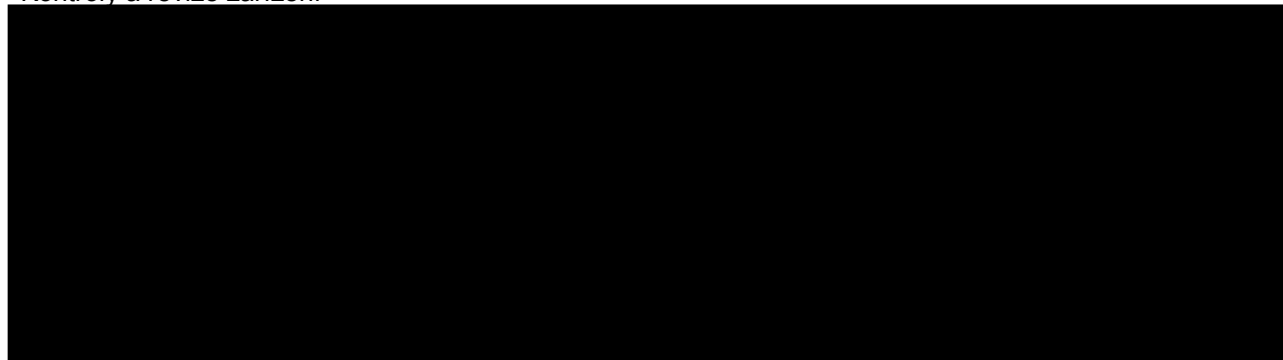
6. Doporučení pro použití aktivních prvků



7. Ochrana dat o provozu sítě



8. Kontroly a revize zařízení



## Část VI Bezpečnostní požadavky na připojené subjekty

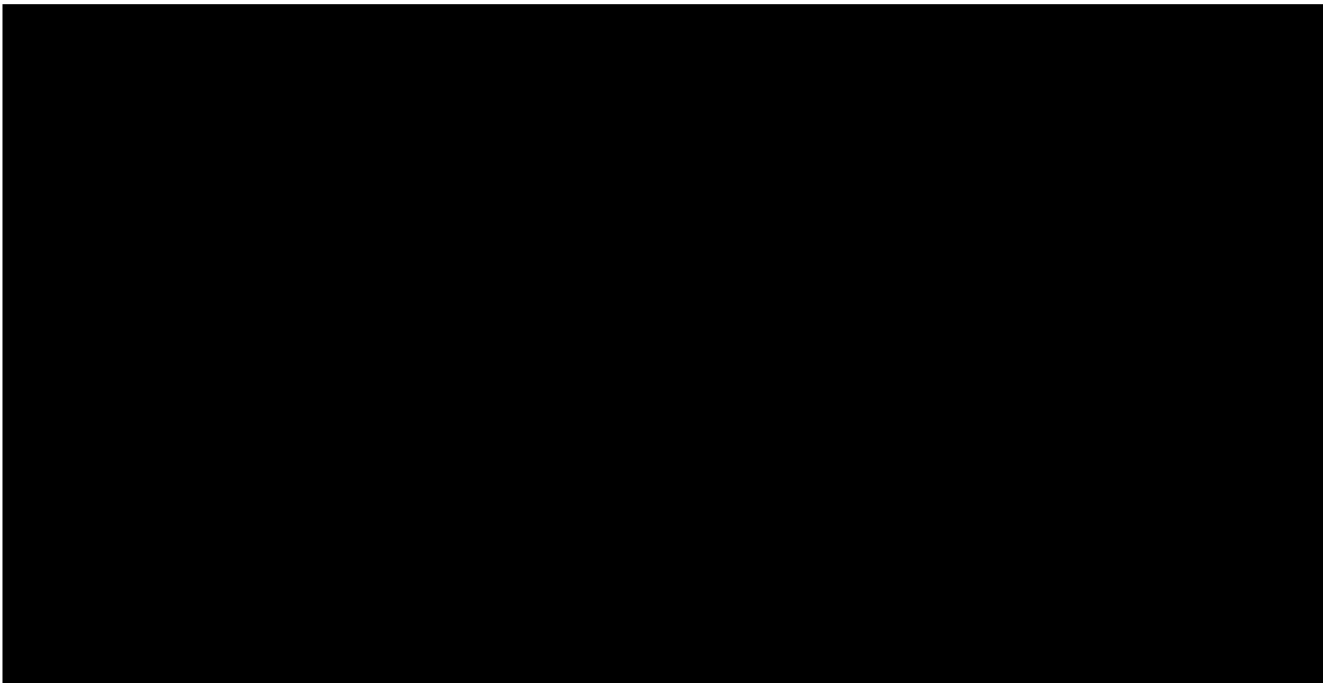
Tato kapitola slouží jako souhrn požadavků, které jsou kladeny na všechny připojované subjekty. Cílem je definovat bezpečnostní standard pro jednotlivé typy bodů. Detailní nastavení pro specifické body je popsáno v příslušných provozních řádech jednotlivých bodů a to i včetně výjimek oproti globálním požadavkům.

### Článek 20 Požadavky na uzlové body

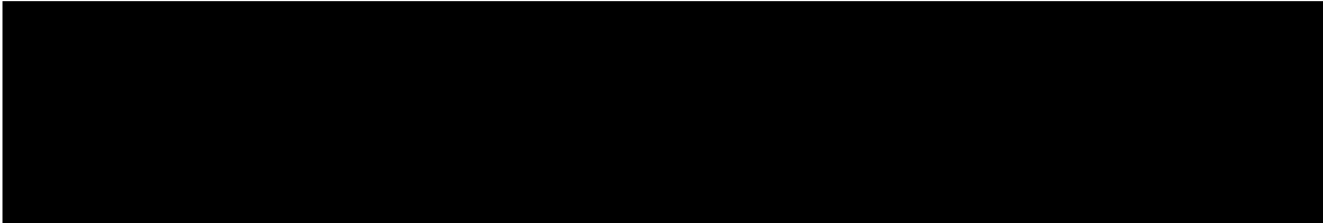
#### 1. Definice bezpečnostního perimetru

- Bezpečnostním perimetrem je myšlen souhrn fyzických, technických a technologických opatření, která tvoří hranice chráněného objektu v lokalitě. Tímto objektem je tzv. zabezpečená místnost, ve které se nachází infrastruktura sítě – přípojný bod k síti 21Net. Správce lokální sítě přípojného bodu ve spolupráci s Bezpečnostním správcem a Správcem objektu musí zajistit, aby zabezpečená místnost s veškerou infrastrukturou splňovala stanovené minimální provozně-bezpečnostní požadavky v následujících oblastech, přičemž u každé z nich musí být definovány role a odpovědnosti

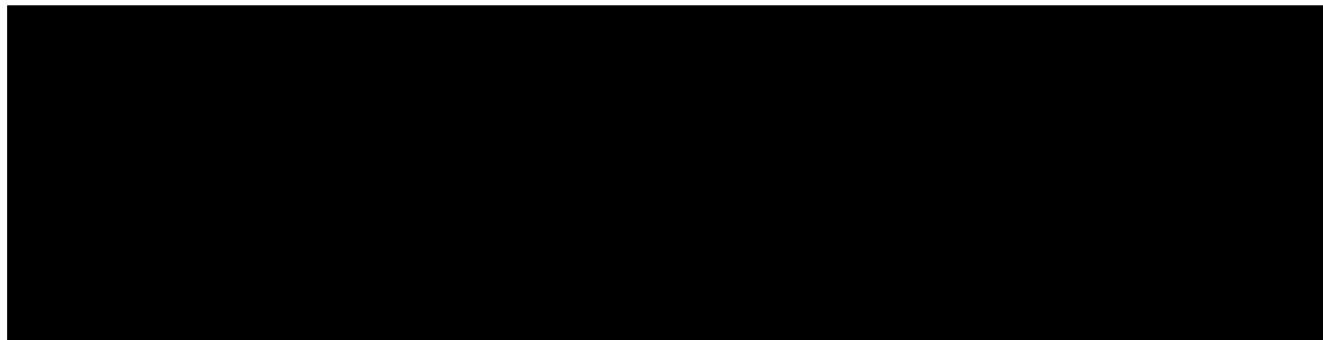
#### 2. Prostředky objektové ochrany



#### 3. Fyzický přístup a jeho zabezpečení



#### 4. Bezpečnost prostředí





## 5. Bezpečnost infrastruktury **Uzlových bodů**

## 6. Požadavky na přípojné body

### **Článek 21 Zákonné a smluvní požadavky**

1. Mezi závazné předpisy, jimiž se přípojný bod při zajišťování poskytovaných služeb řídí, patří:

- **Zákony (v aktuálním znění):**
  - Zákon o ochraně osobních údajů (zák. č. 101/2000 Sb.)
  - Autorský zákon (zák. č. 121/2000 Sb.)
  - Zákon o archivnictví a spisové službě (zák. č. 499/2004 Sb.)
  - Zákon o ochraně utajovaných informací (zák. č. 412/2005 Sb.)
  - Zákon o ISVS (zák. č. 365/2000 Sb.)
  - Zákon o svobodném přístupu k informacím (zák. č. 106/1999 Sb.).
  - Zákon o odpadech (zák. č. 185/2001 Sb.)
  
- **ISO normy a standardy:**
  - ČSN ISO/IEC 27001
  - ISO/IEC 27002
  - ČSN BS 25999-1
  - ISO/IEC 27031
  
- **Smluvní ujednání:**
  - smlouvy, dohody a SLA uzavřené s přípojnými body,
  - smlouvy, dohody a SLA s dodavateli a poskytovateli služeb.

## Článek 22 Nepodporovaný obsah

1. Všichni uživatelé sítě 21Net musejí být poučeni o povinnosti respektovat při užívání sítě pouze stanovený účel, způsob a povolený obsah související s jejich určením a činností. Tuto informovanost zajišťují lokální správci sítí.
2. Nezákonným obsahem jsou míněny např. zveřejňované materiály, resp. činnost v síti týkající se:
  - pohlavního zneužívání dětí či nezákonných sexuálních praktik,
  - podněcování k teroristickým činům,
  - nezákonného velebení násilí, terorismu, rasismu a xenofobie
  - podněcování k rasové nenávisti,
  - propagace násilí,
  - páčání trestných činů podvodů či padělání,
  - podněcování k násilnému a jinak závažnému nezákonnému chování,
  - napadení informačních systémů (útoky typu „denial of service“ a hacking)
3. Nepodporovaným obsahem jsou míněny jakékoliv materiály, které přímo či nepřímo nesouvisí s účelem, určením a povoleným obsahem sítě 21Net.
4. Porušení uvedené povinnosti se rovná závažnému porušení smluvních závazků/dohod, případně i zákona se všemi důsledky a sankcemi z toho vyplývajícími. V případě detekce takového porušení je vlastník sítě 21Net, resp. správce sítě 21Net oprávněn po posouzení charakteru, případně s ohledem na význam, hrozbu, dopad a četnost opakování zjištěného porušování této povinnosti:
  - upozornit určenou kontaktní osobu příslušného přípojného místa/uživatele na porušení povinnosti a vyzvat k zásahu/okamžité nápravě/odstranění nežádoucího stavu;
  - zajistit neprodleně nápravu vlastními silami, není-li možné např. z technických důvodů toto požadovat po uživateli;
  - oznámit toto porušení dle jeho charakteru příslušnému orgánu/roli (např. informovat vlastníka sítě 21Net, správce sítě 21Net, bezpečnostního správce, orgány činné v trestním řízení);
  - pozastavit plnění nebo i odstoupit od smlouvy o poskytování služeb s přípojným místem, pokud toto porušování trvá, nebo dokud nebylo odstraněno;
  - okamžitě odepřít/zablokovat přístup tomuto uživateli, zejména jedná-li se o činnost ohrožující provoz a bezpečnost sítě;
  - požadovat náhradu škod způsobených dopadem takového jednání.
5. Vlastník sítě 21Net neodpovídá za vlastní porušení účelu a určení sítě 21Net kterýmkoliv z uživatelů přípojných míst.

## Článek 23 Bezpečnost datového provozu

1. Základním předpokladem k bezpečnému provozu v síti 21Net je mimo zajištění síťových přenosových systémů pasivních i aktivních ochrana koncových uživatelů a jejich pracovních stanic. Volba konkrétních produktů pro ochranu stanic je na Lokálních správcích, popřípadě na doporučení Správců sítě 21Net.
2. Základním požadavkem vůči ORP je, že operační systémy na stanicích musejí být pravidelně aktualizovány a záplatovány. Tyto aktualizace by neměly být starší jednoho měsíce. Zároveň se požaduje, aby na stanicích byl zapnutý personální firewall, za dostatečný se považuje integrovaný v systému. Správu uživatelské bezpečnosti vzhledem k malware hrozbám by měl zajistit a kontrolovat Lokální správce, například formou patřičných GPO politik či jiným technickým způsobem, tak aby tato nastavení nemohl koncový uživatel negativně ovlivňovat. Na stanici musí být instalován produkt zajišťující ochranu stanice před malware hrozbami, ideálně ve spojitosti s antivirovým programem. Doporučuje se nasazení centrální správy těchto systémů v lokalitě, tak aby bylo možné zajištění požadované bezpečnosti pomocí politik pod kontrolou Lokálního správce sítě.
3. V přípojných lokalitách bude povinností uživatelů mít nainstalovaný a aktivní personální firewall, antivir a antispam ochranu s aktuálními definicemi a nainstalované bezpečnostní aktualizace operačního systému. Nicméně v těchto lokalitách typicky není Lokální správce a nelze garantovat, že uživatel bude mít i přes

tuto povinnost zapnutý personální firewall na své stanici, musí zde být proto aplikována omezující bezpečnostní pravidla pomocí ACL na přípojném prvku k síti 21Net, tak aby se zamezilo vstupu nežádoucích datových toků. Za bezpečnost a aktuálnost systému své, připojené stanice je pak odpovědný její uživatel.

## Článek 24 Inspekce datových toků

1. Vlastník 21Net si vyhrazuje právo na inspekci datových toků pro účely detekce nepovoleného obsahu, popřípadě jiných anomálií.

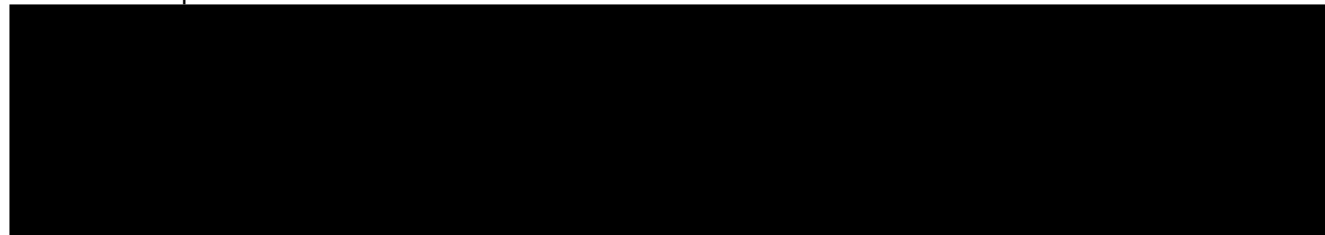
## Část VII Nově připojované subjekty

### Článek 25 Organizačně-administrativní pravidla

1. Každý žadatel o „Základná přípojku 21Net“, tedy o vlastní připojení do krajské komunikační infrastruktury, by měl před žádostí o připojení pamatovat na následující oblasti, které bude mít zpracovány v souladu s Bezpečnostní politikou 21Net a Provozním řádem 21Net.
  - musí být definovány řídicí, výkonné a bezpečnostní role a jejich zastupitelnost a jejich práva a povinnosti;
  - musí být vytvořena dokumentace v požadovaném rozsahu, tzn. bezpečnostní politika uzlového bodu (v případě specifických požadavků na zabezpečení, které se liší od bezpečnostní politiky krajské sítě 21Net) a provozní řád přípojného bodu.
  - musí být umožněn dohled nad funkčností a bezpečností provozu

### Článek 26 Technická pravidla

1. Každý žadatel o „Základná přípojku 21Net“, tedy o vlastní připojení do krajské komunikační infrastruktury, by měl před žádostí o připojení pamatovat, že její součástí jsou také technologická pravidla v souladu s Bezpečnostní politikou 21Net, která bude nutné zajistit a to především:
  - ochranu před útokem z interní sítě připojovaného subjektu;
  - vedení kontrolních záznamů pro zabezpečení systému (např. auditní záznamy interních systému reporty, příp. provozní deník apod.) alespoň na hraničním zařízení zajišťujícím přístup do sítě 21Net;
  - umožnit sledování a monitoring provozu (hlášení/reporty správcům, detekce anomálií).
2. Hardwarové požadavky
  - V každé přípojně lokalitě bude zakončen optický propoj, ke kterému bude připojen aktivní prvek sítě 21Net (ve vlastnictví ZK), ten bude předávacím rozhraním a oddělovacím prvkem mezi infrastrukturou připojovaného subjektu a sítě 21Net.
  - Fyzickým médiem bude rozhraní ethernet 10/100/1000Base-T, individuálně však lze dohodnout také předání na optickém ethernet rozhraní.
3. Funkční požadavky
  - Předpokládá se, že jednotlivé služby sítě 21Net budou při výstupu ze sítě 21Net odděleny pomocí technologií VLAN (protokol 802.1q), je proto požadováno, aby koncový prvek připojovaného subjektu tuto technologii podporoval a aby dodržoval oddělení těchto virtuálních sítí dle centrálního adresního plánu a zásad Bezpečnostní politiky 21Net.
4. IP adresní plán



# KATALOG SLUŽEB SÍTĚ 21NET

Verze

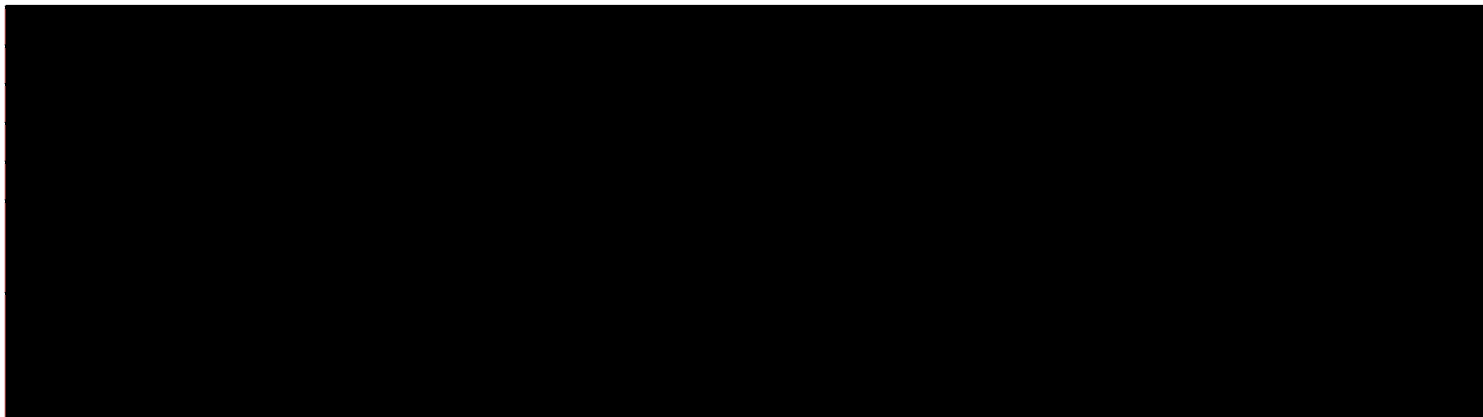
1.4

Popis služby			
Název	Popis a cíle	Service level manažer	Poznámka
21NET-01 Základní přípojka 21NET	Základní služba připojení ke komunikační infrastruktuře	Ing. Tomáš Zimáček	externí
21NET-07 Přenos služeb CMS	transport služeb CMS	Ing. Tomáš Zimáček	externí
21NET-08 Přenos služeb Cesnet	transport služeb Cesnet	Ing. Tomáš Zimáček	externí
21NET-09 Přenos služeb KŘP ZK	propojení poboček KŘP ZK	Ing. Tomáš Zimáček	externí
TCK-01 služba PACS	připojení zdravotnických zařízení	Ing. Vítězslav Mach	externí
TCK-02 služba IVVS	poskytování služeb IVVS		externí
TCK-03 služba Telekonference	služba telekonference		externí
TCK-04 služba Site recovery	služba site recovery	Bc. Jaroslav Šena	externí
TCK-05 služba KDÚ-FTP-ORP	ukládání dat ORP na prostředky TCK	Bc. Jaroslav Šena	interní



## 01-Základní přípojka 21NET

Karta služby					
Oblast	Položka	Popis / počet	Jednotka	Hodnota	Veřejné
Základní informace	ID	21NET-01			ANO
Základní informace	Název	01-Základní přípojka 21Net			ANO
Základní informace	Platí od	1.1.2014			ANO
Základní informace	Platí do				ANO
Základní informace	Vlastník	Zlínský kraj			ANO
Základní informace	Provozovatel	Zlínský kraj, Odbor OIT			ANO
Základní informace	Odpovídá - service level manažer				ANO
					NE
Základní informace	Poznámky				ANO
Základní informace	Oprávnění odběratelů	bez omezení			ANO
Základní informace	Maximální dostupnost služby	24x7			ANO
Základní informace	Poznámky a výjimky	mimo předem hlášené profylaktické práce			ANO
Základní informace	Kontaktní místo pro odběratele				ANO
					NE
Základní informace	Výklad pojmů a související dokumenty	21Net_-_Provozni_rad_site.docx			ANO
					NE
					NE
Zřízení	Konzultuje	Interní správce sítě 21Net			ANO
Zřízení	Schvaluje	Vedoucí OIT KUZK			ANO
Zřízení	Informován	Vedoucí OIT KUZK, service level manager, žadatel			ANO
Zřízení	Žádost o zřízení	<u>21Net_-_Zadost_o_zrizeni_sluzby.docx</u>			ANO
Zřízení	Smluvní podmínky	21Net_-_Smlouva_o_pripojeni.docx			ANO
Zřízení	Podání žádosti				ANO
Zřízení	Podmínka zřízení	splnění podmínek v provozním řádu			ANO
					NE
Metriky	Dostupnost	Plánovaná měsíční dostupnost služby	%	99,5	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii A	hod	12	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii B	hod	NBD	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii C	hod	3BD	ANO
Metriky	Rychlost odezvy na servisní požadavky	Doba od nahlášení incidentu do začátku řešení	hod	2	ANO
Metriky	Rychlost odezvy na změnové požadavky	Doba od nahlášení incidentu do začátku řešení	hod	NBD	ANO
Kvalitativní ukazatelé	Rychlost	Šířka pásma pro službu	Mbit/s	1-1000	ANO
Kvalitativní ukazatelé	Typ VPN	Transport na L2 či L3 vrstvě	L2/L3	-	ANO
Kvalitativní ukazatelé	Zálohování trasy		ANO/NE	-	ANO
					NE
					NE



























## 07-Přenos služeb CMS

Karta služby					
Oblast	Položka	Popis / počet	Jednotka	Hodnota	Veřejné
Základní informace	ID	21NET-07			ANO
Základní informace	Název	07-Přenos služeb CMS			ANO
Základní informace	Platí od	1.1.2014			ANO
Základní informace	Platí do				ANO
Základní informace	Vlastník	Zlínský kraj			ANO
Základní informace	Provozovatel	Zlínský kraj, Odbor OIT			ANO
Základní informace	Odpovídá - service level manažer				ANO
					NE
Základní informace	Poznámky	Součástí zřízení služby je pomoc s žádostí na MV ČR			ANO
Základní informace	Oprávnění odběratelů	dle podmínek MV ČR pro připojení k službám CMS			ANO
Základní informace	Maximální dostupnost služby	24x7			ANO
Základní informace	Poznámky a výjimky	mimo předem hlášené profylaktické práce			ANO
Základní informace	Kontaktní místo pro odběratele				ANO
					NE
Základní informace	Výklad pojmů a související dokumenty	21Net_-_Provozni_rad_site.docx			ANO
					NE
Zřízení	Žádá	Interní správce příslušné služby TČK			ANO
					NE
Zřízení	Konzultuje	Interní správce sítě 21NET			ANO
Zřízení	Schvaluje	Manažer sítě 21NET			ANO
Zřízení	Informován	service level manager, žadatel			ANO
Zřízení	Žádost o zřízení	na centrální helpdesk			ANO
Zřízení	Smluvní podmínky	<a href="#">!21Net-Smlouva o poskytování eGOV.docx</a>			ANO
Zřízení	Podání žádosti	na centrální helpdesk			ANO
Zřízení	Podmínka zřízení	splnění podmínek v provozním řádu			ANO
					NE
Metriky	Dostupnost	Plánovaná měsíční dostupnost služby	%	99,5	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii A	hod	12	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii B	hod	NBD	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii C	hod	3BD	ANO
Metriky	Rychlost odezvy na servisní požadavky	Doba od nahlášení incidentu do začátku řešení	hod	2	ANO
Metriky	Rychlost odezvy na změnové požadavky	Doba od nahlášení incidentu do začátku řešení	hod	NBD	ANO
Kvalitativní ukazatelé	Rychlost	Šířka pásma pro službu	Mbit/s	100	ANO
Kvalitativní ukazatelé	Typ VPN	Transport na L2 či L3 vrstvě	L2/L3	L3	ANO



## 08-Přenos služeb Cesnet

Karta služby					
Oblast	Položka	Popis / počet	Jednotka	Hodnota	Veřejné
Základní informace	ID	21NET-08			ANO
Základní informace	Název	08-Přenos služeb Cesnet			ANO
Základní informace	Platí od	1.1.2014			ANO
Základní informace	Platí do				ANO
Základní informace	Vlastník	Zlínský kraj			ANO
Základní informace	Provozovatel	Zlínský kraj, Odbor OIT			ANO
Základní informace	Odpovídá - service level manažer				ANO
					NE
Základní informace	Poznámky	Součástí zřízení služby je pomoc s žádostí na Cesnet			ANO
Základní informace	Oprávnění odběratelů	dle podmínek Cesnet			ANO
Základní informace	Maximální dostupnost služby	24x7			ANO
Základní informace	Poznámky a výjimky	mimo předem hlášené profylaktické práce			ANO
Základní informace	Kontaktní místo pro odběratele				ANO
					NE
Základní informace	Výklad pojmů a související dokumenty	21Net - Provozni rad_site.docx			ANO
					NE
Zřízení	Žádá	Interní správce příslušné služby TCK			ANO
Zřízení	Vykonává a spravuje	Telefonica Czech			NE
Zřízení	Konzultuje	Interní správce sítě 21NET			ANO
Zřízení	Schvaluje	Manažer sítě 21NET			ANO
Zřízení	Informován	service level manager, žadatel			ANO
Zřízení	Žádost o zřízení	na centrální helpdesk			ANO
Zřízení	Smluvní podmínky	<a href="#">I21Net-Smlouva o poskytování eGOV.docx</a>			ANO
Zřízení	Podání žádosti	na centrální helpdesk			ANO
Zřízení	Podmínka zřízení	splnění podmínek v provozním řádu			ANO
					NE
Metriky	Dostupnost	Plánovaná měsíční dostupnost služby	%	99,5	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii A	hod	12	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii B	hod	NBD	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii C	hod	3BD	ANO
Metriky	Rychlost odezvy na servisní požadavky	Doba od nahlášení incidentu do začátku řešení	hod	2	ANO
Metriky	Rychlost odezvy na změnové požadavky	Doba od nahlášení incidentu do začátku řešení	hod	NBD	ANO
Kvalitativní ukazatelé	Rychlost	Šířka pásma pro službu	Mbit/s	1-100	ANO
Kvalitativní ukazatelé	Typ VPN	Transport na L2 či L3 vrstvě	L2/L3	L3	ANO
Kvalitativní ukazatelé	Zálohování trasy		ANO/NE	-	ANO



## 09-Přenos služeb KŘP ZK

Karta služby					
Oblast	Položka	Popis / počet	Jednotka	Hodnota	Veřejné
Základní informace	ID	21NET-09			ANO
Základní informace	Název	08-Přenos služeb KŘP ZK			ANO
Základní informace	Platí od	1.1.2014			ANO
Základní informace	Platí do				ANO
Základní informace	Vlastník	Zlínský kraj			ANO
Základní informace	Provozovatel	Zlínský kraj, Odbor OIT			ANO
Základní informace	Odpovídá - service level manažer				ANO
					NE
Základní informace	Poznámky	Součástí zřízení služby je pomoc s žádostí na Cesnet			ANO
Základní informace	Oprávnění odběratelů	KŘP ZK			ANO
Základní informace	Maximální dostupnost služby	24x7			ANO
Základní informace	Poznámky a výjimky	mimo předem hlášené profylaktické práce			ANO
Základní informace	Kontaktní místo pro odběratele				ANO
					NE
Základní informace	Výklad pojmů a související dokumenty	21Net_-_Provozni_rad_site.docx			ANO
					NE
Zřízení	Žádá	oprávněná osoba KŘP ZK			ANO
					NE
Zřízení	Konzultuje	Interní správce sítě 21NET			ANO
Zřízení	Schvaluje	Manažer sítě 21NET			ANO
Zřízení	Informován	service level manager, žadatel			ANO
Zřízení	Žádost o zřízení	<a href="#">!21Net-Žádost o zřízení služby.docx</a>			ANO
Zřízení	Smluvní podmínky	<a href="#">!21Net-Smlouva o poskytování eGOV.docx</a>			ANO
Zřízení	Podání žádosti				ANO
Zřízení	Podmínka zřízení	splnění podmínek v provozním řádu			ANO
					NE
Metriky	Dostupnost	Plánovaná měsíční dostupnost služby	%	99,5	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii A	hod	12	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii B	hod	NBD	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii C	hod	3BD	ANO
Metriky	Rychlost odezvy na servisní požadavky	Doba od nahlášení incidentu do začátku řešení	hod	2	ANO
Metriky	Rychlost odezvy na změnové požadavky	Doba od nahlášení incidentu do začátku řešení	hod	NBD	ANO
Kvalitativní ukazatelé	Rychlost	Šířka pásma pro službu	Mbit/s	1-100	ANO
Kvalitativní ukazatelé	Typ VPN	Transport na L2 či L3 vrstvě	L2/L3	L3	ANO
Kvalitativní ukazatelé	Zálohování trasy		ANO/NE	-	ANO



## Služba PACS

Karta služby					
Oblast	Položka	Popis / počet	Jednotka	Hodnota	Veřejné
Základní informace	ID	TCK-01			ANO
Základní informace	Název	Služba PACS			ANO
Základní informace	Platí od	1.1.2014			ANO
Základní informace	Platí do				ANO
Základní informace	Vlastník	Zlínský kraj			ANO
Základní informace	Provozovatel	Zlínský kraj, Odbor OIT			ANO
Základní informace	Odpovídá - service level manažer				ANO
					NE
Základní informace	Poznámky				ANO
Základní informace	Oprávnění odběratelé	na základě smluvního vztahu o čerpání služeb PACS			ANO
Základní informace	Maximální dostupnost služby	24x7			ANO
Základní informace	Poznámky a výjimky	mimo předem hlášené profylaktické práce			ANO
Základní informace	Kontaktní místo pro odběratele				ANO
					NE
Základní informace	Výklad pojmů a související dokumenty	21Net - Provozni_rad_site.docx			ANO
					NE
Zřízení	Žádá	statutární orgán žadatele			ANO
					NE
Zřízení	Konzultuje	Interní správce sítě 21NET			ANO
Zřízení	Schvaluje	rada ZK			ANO
Zřízení	Informován	service level manager, žadatel, vedoucí OIT			ANO
Zřízení	Žádost o zřízení	<a href="#">!21Net-Žádost o zřízení služby.docx</a>			ANO
Zřízení	Smluvní podmínky	<a href="#">!21Net-Smlouva o poskytování eGOV.docx</a>			ANO
Zřízení	Podání žádosti	<a href="mailto:21net@kr-zlinsky.cz">21net@kr-zlinsky.cz</a>			ANO
Zřízení	Podmínka zřízení	splnění podmínek v provozním řádu			ANO
					NE
Metriky	Dostupnost	Plánovaná měsíční dostupnost služby	%	99,5	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii A	hod	12	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii B	hod	NBD	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii C	hod	3BD	ANO
Metriky	Rychlost odezvy na servisní požadavky	Doba od nahlášení incidentu do začátku řešení	hod	2	ANO
Metriky	Rychlost odezvy na změnové požadavky	Doba od nahlášení incidentu do začátku řešení	hod	NBD	ANO
					NE





NE

NE

## Služba IVVS

Karta služby					
Oblast	Položka	Popis / počet	Jednotka	Hodnota	Veřejné
Základní informace	ID	TCK-02			ANO
Základní informace	Název	Služba IVVS			ANO
Základní informace	Platí od	1.1.2014			ANO
Základní informace	Platí do				ANO
Základní informace	Vlastník	Zlínský kraj			ANO
Základní informace	Provozovatel	Colsys			ANO
Základní informace	Odpovídá - service level manažer				ANO
					NE
Základní informace	Poznámky				ANO
Základní informace	Oprávnění odběratelů	ORP, Městská policie, PČR			ANO
Základní informace	Maximální dostupnost služby	24x7			ANO
Základní informace	Poznámky a výjimky	mimo předem hlášené profylaktické práce			ANO
Základní informace	Kontaktní místo pro odběratele	autorizovaný přístup k helpdesku KUZK, 21net@kr-zlinsky.cz			ANO
					NE
Základní informace	Výklad pojmů a související dokumenty	21Net_-_Provozni_rad_site.docx			ANO
					NE
Zřízení	Žádá	statutární orgán žadatele			ANO
Zřízení	Vykonává a spravuje	Telefonica Czech			NE
Zřízení	Konzultuje	Interní správce sítě 21NET			ANO
Zřízení	Schvaluje	rada ZK			ANO
Zřízení	Informován	service level manager, žadatel, vedoucí OIT			ANO
Zřízení	Žádost o zřízení	<a href="#">!21Net-Žádost o zřízení služby.docx</a>			ANO
Zřízení	Smluvní podmínky	<a href="#">!21Net-Smlouva o poskytování eGOV.docx</a>			ANO
Zřízení	Podání žádosti	<a href="mailto:21net@kr-zlinsky.cz">21net@kr-zlinsky.cz</a>			ANO
Zřízení	Podmínka zřízení	splnění podmínek v provozním řádu			ANO
					NE
Metriky	Dostupnost	Plánovaná měsíční dostupnost služby	%	99,5	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii A	hod	12	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii B	hod	NBD	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii C	hod	3BD	ANO
Metriky	Rychlost odezvy na servisní požadavky	Doba od nahlášení incidentu do začátku řešení	hod	2	ANO
Metriky	Rychlost odezvy na změnové požadavky	Doba od nahlášení incidentu do začátku řešení	hod	NBD	ANO
					NE
					NE



## Služba telekonference

Karta služby					
Oblast	Položka	Popis / počet	Jednotka	Hodnota	Veřejné
Základní informace	ID	TCK-03			ANO
Základní informace	Název	Služba telekonference			ANO
Základní informace	Platí od	1.1.2014			ANO
Základní informace	Platí do				ANO
Základní informace	Vlastník	Zlínský kraj			ANO
Základní informace	Provozovatel	Colsys			ANO
Základní informace	Odpovídá - service level manažer				ANO
					NE
Základní informace	Poznámky				ANO
Základní informace	Oprávnění odběratelů	bez omezení			ANO
Základní informace	Maximální dostupnost služby	24x7			ANO
Základní informace	Poznámky a výjimky	mimo předem hlášené profylaktické práce			ANO
Základní informace	Kontaktní místo pro odběratele				ANO
					NE
Základní informace	Výklad pojmů a související dokumenty	21Net_-_Provozni_rad_site.docx			ANO
					NE
Zřízení	Žádá	statutární orgán žadatele			ANO
					NE
Zřízení	Konzultuje	Interní správce sítě 21NET			ANO
Zřízení	Schvaluje	Vedoucí OIT			ANO
Zřízení	Informován	service level manager, žadatel, vedoucí OIT			ANO
Zřízení	Žádost o zřízení	<a href="#">!21Net-Žádost o zřízení služby.docx</a>			ANO
Zřízení	Smluvní podmínky	<a href="#">!21Net-Smlouva o poskytování eGOV.docx</a>			ANO
Zřízení	Podání žádosti				ANO
Zřízení	Podmínka zřízení	splnění podmínek v provozním řádu			ANO
					NE
Metriky	Dostupnost	Plánovaná měsíční dostupnost služby	%	99,5	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii A	hod	12	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii B	hod	NBD	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii C	hod	3BD	ANO
Metriky	Rychlost odezvy na servisní požadavky	Doba od nahlášení incidentu do začátku řešení	hod	2	ANO
Metriky	Rychlost odezvy na změnové požadavky	Doba od nahlášení incidentu do začátku řešení	hod	NBD	ANO
					NE
					NE



## Služba Site recovery

Karta služby					
Oblast	Položka	Popis / počet	Jednotka	Hodnota	Veřejné
Základní informace	ID	TCK-04			ANO
Základní informace	Název	Služba Site recovery			ANO
Základní informace	Platí od	1.1.2014			ANO
Základní informace	Platí do				ANO
Základní informace	Vlastník	Zlínský kraj			ANO
Základní informace	Provozovatel	Zlínský kraj, odbor OIT			ANO
Základní informace	Odpovídá - service level manažer				ANO
					NE
Základní informace	Poznámky				ANO
Základní informace	Oprávnění odběratelů	ORP, ZO			ANO
Základní informace	Maximální dostupnost služby	24x7			ANO
Základní informace	Poznámky a výjimky	mimo předem hlášené profylaktické práce			ANO
Základní informace	Kontaktní místo pro odběratele				ANO
					NE
Základní informace	Výklad pojmů a související dokumenty	21Net_-_Provozni_rad_site.docx			ANO
					NE
Zřízení	Žádá	statutární orgán žadatele			ANO
					NE
Zřízení	Konzultuje	Interní správce sítě 21NET			ANO
Zřízení	Schvaluje	Vedoucí OIT			ANO
Zřízení	Informován	service level manager, žadatel, vedoucí OIT			ANO
Zřízení	Žádost o zřízení	<a href="#">!21Net-Žádost o zřízení služby.docx</a>			ANO
Zřízení	Smluvní podmínky	<a href="#">!21Net-Smlouva o poskytování eGOV.docx</a>			ANO
Zřízení	Podání žádosti				ANO
Zřízení	Podmínka zřízení	splnění podmínek v provozním řádu			ANO
					NE
Metriky	Dostupnost	Plánovaná měsíční dostupnost služby	%	99,5	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii A	hod	12	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii B	hod	NBD	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii C	hod	3BD	ANO
Metriky	Rychlost odezvy na servisní požadavky	Doba od nahlášení incidentu do začátku řešení	hod	2	ANO
Metriky	Rychlost odezvy na změnové požadavky	Doba od nahlášení incidentu do začátku řešení	hod	NBD	ANO
					NE
					NE



## Služba KDÚ-FTP-ORP

Karta služby					
Oblast	Položka	Popis / počet	Jednotka	Hodnota	Veřejné
Základní informace	ID	TCK-05			ANO
Základní informace	Název	Služba KDÚ-FTP-ORP			ANO
Základní informace	Platí od	1.10.2014			ANO
Základní informace	Platí do				ANO
Základní informace	Vlastník	Zlínský kraj			ANO
Základní informace	Provozovatel	Zlínský kraj, oddělení IT			ANO
Základní informace	Odovídá - service level manažer				ANO
					NE
Základní informace	Poznámky				ANO
Základní informace	Oprávnění odběratelé	ORP			ANO
Základní informace	Maximální dostupnost služby	24x7			ANO
Základní informace	Poznámky a výjimky	mimo předem hlášené profylaktické práce			ANO
Základní informace	Kontaktní místo pro odběratele	<a href="http://www.21net.cz">www.21net.cz</a>			ANO
					NE
Základní informace	Výklad pojmů a související dokumenty	21Net_-_Provozni_rad_site.docx			ANO
					NE
Zřízení	Žádá	statutární orgán žadatele			ANO
					NE
Zřízení	Konzultuje	Interní správce sítě 21NET			ANO
Zřízení	Schvaluje	Vedoucí OIT			ANO
Zřízení	Informován	service level manager, žadatel, vedoucí OIT			ANO
Zřízení	Žádost o zřízení	Zadost_o_zřízení_sluzby_TCK-05.docx			ANO
Zřízení	Smluvní podmínky	Pravidla_sluzby_TCK-05.docx			ANO
Zřízení	Podání žádosti				ANO
Zřízení	Podmínka zřízení	splnění podmínek v provozním řádu			ANO
					NE
Metriky	Dostupnost	Plánovaná měsíční dostupnost služby	%	99	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii A	hod	NBD	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii B	hod	2NBD	ANO
Metriky	Garantovaný repair time pro havárie	Doba obnovení provozu při havárii C	hod	3BD	ANO
Metriky	Rychlost odezvy na servisní požadavky	Doba od nahlášení incidentu do začátku řešení	hod	12	ANO
Metriky	Rychlost odezvy na změnové požadavky	Doba od nahlášení incidentu do začátku řešení	hod	NBD	ANO
					NE
					NE
					NE



# Provozní řád přípojného bodu



## HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ZLÍNSKÉHO KRAJE

ZLIN\_ZK41



EVROPSKÁ UNIE  
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ  
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



## Obsah:

<b>1.</b>	<b>Úvodní ustanovení.....</b>	<b>3</b>
1.1.	Základní pojmy a vysvětlivky .....	3
1.2.	Identifikační údaje.....	3
1.3.	Personální obsazení.....	3
<b>2.</b>	<b>Charakteristika přípojného bodu.....</b>	<b>4</b>
2.1.	Environmentální charakteristika objektu a jeho stavebně technické řešení .....	4
<b>3.</b>	<b>rack.....</b>	<b>4</b>
3.1.	Zabezpečení objektu jeho ostraha a přístup do objektu .....	4
<b>4.</b>	<b>Technologické vybavení – Konfigurační list.....</b>	<b>6</b>
4.1.	Umístění jednotlivých zařízení technologického celku .....	6
<b>5.</b>	<b>Popis poskytovaných služeb .....</b>	<b>7</b>
<b>6.</b>	<b>Fotodokumentace UB .....</b>	<b>8</b>
<b>7.</b>	<b>Přílohy.....</b>	<b>9</b>
7.1.	Karta majetku (v samostatném dokumentu) .....	9

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tento Provozní řád stanoví jednotný způsob používání, údržby a zabezpečení „technologického celku“ informačních a komunikačních technologií, v lokalitě přípojného bodu sítě 21NET.

### 1.1. Základní pojmy a vysvětlivky

Technologická místnost	Prostor, v němž se nachází technické/technologické vybavení a infrastruktura přípojného bodu.
Přípojný bod	Kterýkoliv uzlový nebo koncový bod.
ZK	Zlínský kraj.
ORP	obec s rozšířenou působností
Provozovatel	ZK nebo ORP a organizace zřízené krajem nebo ORP jako provozovatel přípojného místa/uzlu pro připojení distribučních/metropolitních sítí.
Uživatel	Každý, kdo pracuje s informačními aktivy KS uvnitř organizace i mimo ni, bez ohledu na jeho pracovní poměr, pracovní nebo funkční zařazení.
HZS	Hasičský záchranný sbor
EZS	Elektrický zabezpečovací systém
EPS	Elektrický protipožární systém
RMS	<i>Rack Monitoring System</i> , tj. systém sledování vnitřního i vnějšího prostředí rozvaděče

### 1.2. Identifikační údaje

<b>Identifikace PB</b>	ZLIN_ZK41
<b>Adresa umístění PB</b>	
<b>Identifikace provozovatele PB</b>	
<b>Standardní provozní doba v lokalitě umístění PB</b>	

### 1.3. Personální obsazení

<b>Statutární zástupce provozovatele</b>	
<b>Správce objektu</b>	
<b>Správce lokální sítě</b>	
<b>Bezpečnostní správce</b>	
<b>Manažer sítě 21Net</b>	
<b>Interní technický správce 21Net</b>	
<b>Správce sítě 21Net</b>	

## 2. CHARAKTERISTIKA PŘÍPOJNÉHO BODU

Tato kapitola obsahuje popis přípojného bodu z několika hledisek:

- environmentální charakteristiku objektu a jeho stavebně technické řešení
- zabezpečení objektu
- řešení fyzického přístupu do objektu
- technologické vybavení v podobě konfiguračního listu lokality

### 2.1. Environmentální charakteristika objektu a jeho stavebně technické řešení

Popis se týká charakteristiky prostředí, v němž se nachází technologická místnost s vybavením, na němž závisí funkčnost a provozuschopnost poskytovaných služeb.

<b>Půdorysný plán budovy</b>	
<b>Půdorysný plán serverovny</b>	
<b>Druh budovy</b>	
<b>Informace o jiných dotčených subjektech</b>	
<b>Objekt je v zátopové oblasti /zóně</b>	
<b>Zvýšené nebezpečí živelné pohromy</b>	
<b>Jiné fyzické či environmentální hrozby</b>	
<b>Přibližný dojezdový čas či vzdálenost HZS</b>	
<b>Přibližný dojezdový čas či vzdálenost ostraHy</b>	
<b>Bližší specifikace umístění UB</b>	
<b>Popis serverovny/místnosti</b>	
<b>Popis umístění technologického celku UB v rámci serverovny/místnosti</b>	
<b>Rack vyhrazen výhradně pro technologický celek UB</b>	

### 3.1. Zabezpečení objektu jeho ostraHa a přístup do objektu

Popis zabezpečení se týká fyzické bezpečnosti, tj. ochrany objektu a jejího zajištění prostřednictvím zde uvedených prvků objektové bezpečnosti.

Provozovatel se při zabezpečení objektu řídí vnitřní směrnici pro ostrahu budovy [REDACTED].

Řešení ostrahy UB  
v pracovní době

Řešení ostrahy UB  
mimo pracovní dobu

EZS (ano/ne)

EPS (ano/ne)

CCTV - kamerový  
systém (Ano/ne)

Pasivní zajištění  
vstupu do  
serverovny/místnosti

Aktivní zajištění  
vstupu do  
serverovny/místnosti

Druh přístupu

Správa přístupů

Podmínky pro vstup

Podrobný popis  
přístupu k UB

## 4. TECHNOLOGICKÉ VYBAVENÍ – KONFIGURAČNÍ LIST

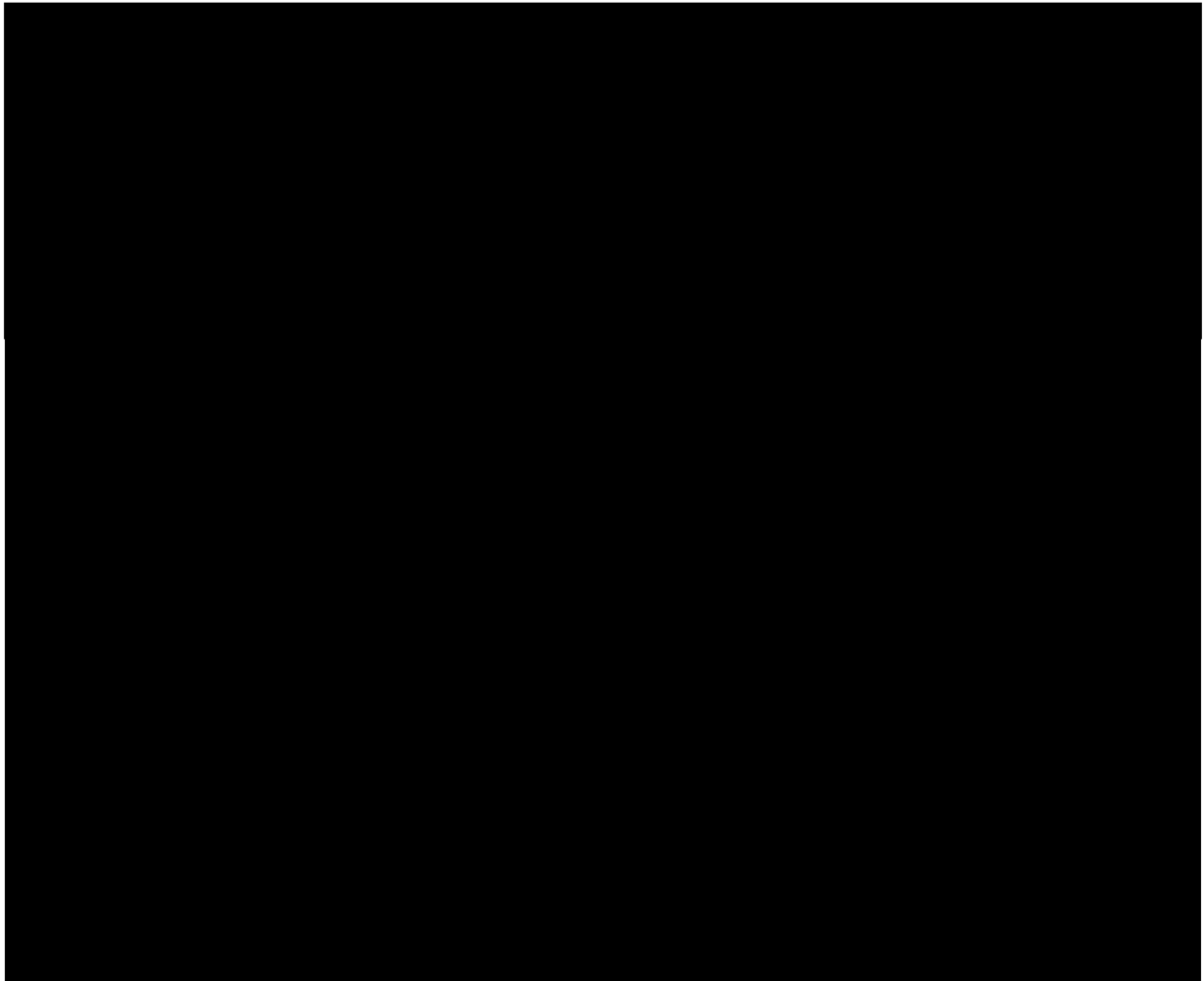
Popis technologického vybavení se týká technických zařízení a technologií, jejichž prostřednictvím jsou zajišťovány poskytované služby. Uvedené podrobnosti se týkají vybavení technologického celku PB, které zajišťuje správce sítě 21Net v přípojném bodě a také vybavení, které je v kompetenci provozovatele PB.

Vzhledem k typu informací, které jsou v konfiguračním listu uvedeny, jsou k dispozici manažeru sítě 21Net, internímu technickému správci sítě 21Net, správci sítě 21Net a lokálnímu správci sítě.

Instalované technologické celky

Zařízení	Typ zařízení	Host Name	IP adresa	Maska	Brána
[Redacted content]					

### 4.1. Umístění jednotlivých zařízení technologického celku

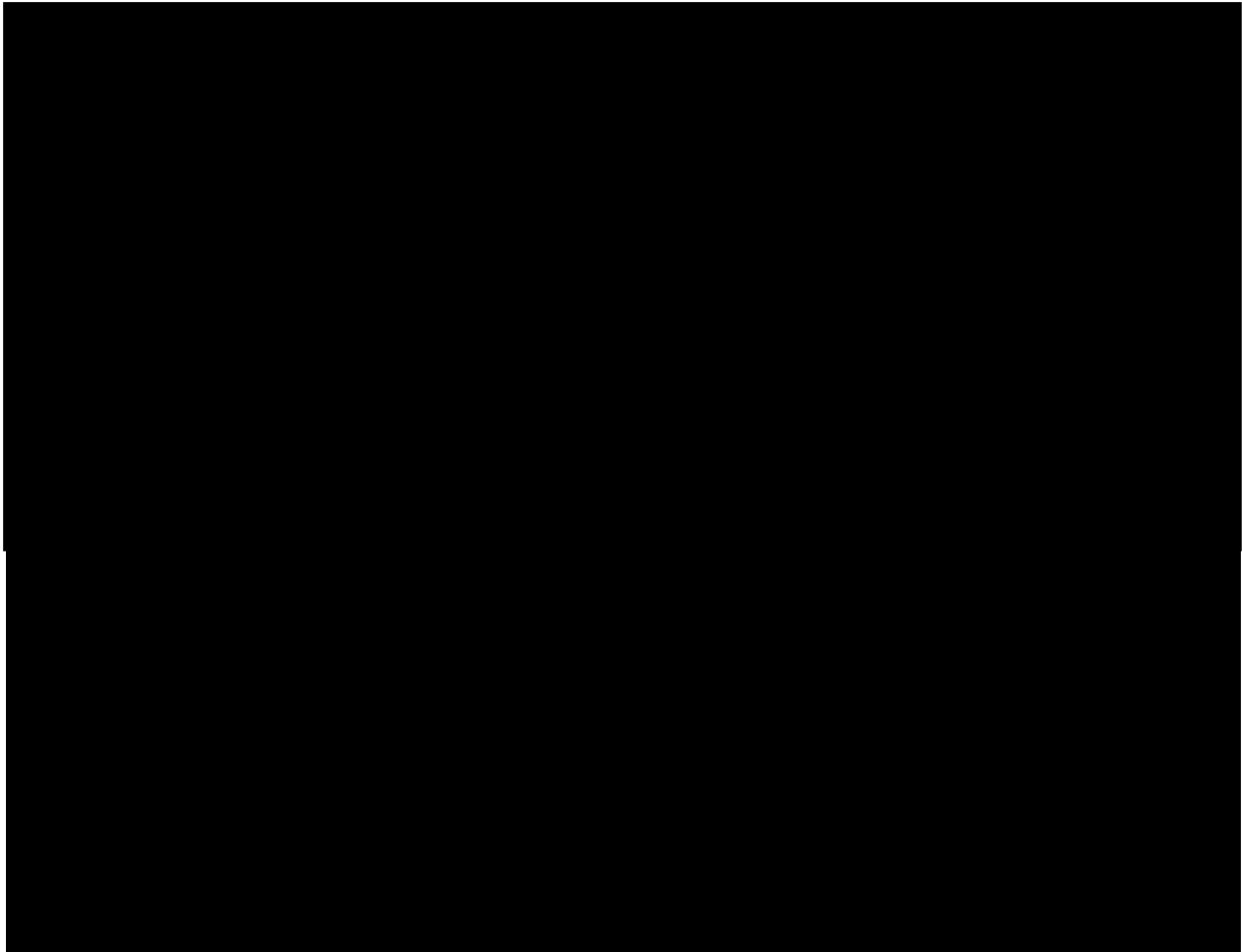


## 5. POPIS POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Pro každou službu poskytovanou Přípojným bodem a zařazenou do katalogu služeb, je zpracován tzv. katalogový list. Katalog služeb s popisem každé služby a katalogovými listy je dostupný v samostatné příloze, viz [REDAKCE]

**K datu platnosti tohoto Provozního řádu poskytuje tento přípojný bod službu:**  
[REDAKCE]

**6. FOTODOKUMENTACE UB**





**7. PŘÍLOHY**

**7.1. Karta majetku (v samostatném dokumentu)**