
SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo zemědělství

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

IČO: 00020478

DIČ: CZ00020478

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

zastoupená: Ing. Olegem Blaškem, ředitelem odboru informačních a komunikačních technologií

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

číslo smlouvy *Objednatele*: S2021-0014, DMS: 242-2021-11150, č. j. 14074/2021-MZE-11150

a

O2 IT Services s.r.o.

se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, Michle, 140 00 Praha 4

IČO: 028 19 678, DIČ: CZ02819678, Je plátcem DPH

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

spisová značka C 223566

bankovní spojení: PPF banka, a.s, číslo účtu: 2019110006/6000

zastoupená: [REDACTED], jednatelem a [REDACTED], jednatelem

(dále jen „**Poskytovatel**“ nebo „dodavatel“)

číslo smlouvy *Poskytovatele*:

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 ve spojení s § 2586 a násl. a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“)

(dále jen „**Smlouva**“).

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

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

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

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

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

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

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

1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít, řádně plnit závazky v ní obsažené a plnit role uvedené v Příloze č. 8 této Smlouvy, a

1.2.3 ke dni uzavření této Smlouvy není v úpadku dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Insolvenční zákon**“), a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech, které nasvědčují hrozícímu úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společnosti, a

1.2.4 je připraven veřejnou zakázkou s názvem „Poskytování služeb podpory ICT provozu 2021+ (část2)“ (dále jen „Veřejná zakázka“) pro Objednatele řádně a včas splnit za úplatu sjednanou v této Smlouvě, a

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

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

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

2. ÚČEL SMLOUVY A PODMÍNKA NEZÁVISLOSTI

2.1 Účelem této Smlouvy je

2.1.1 zajištění správy a provozu infrastruktury MZe, souvisejícího SW a HW v datových centrech MZe, s výjimkou vybraných technologií datového centra Těšnov a vybraných technologií, které jsou ve správě jiného poskytovatele, nezbytných pro provoz aplikací a informačních systémů Zadavatele, jako je např. LPIS, IZR, DMS, portál eAgri atd.

2.1.2 zajištění správy, provozu a rozvoje centrální síťové infrastruktury MZe, která je vybudována na několika desítkách aktivních prvků a centrálních balancerech v hostingových centrech, které odbavují veškerou komunikaci MZe z internetu, interní sítě a CMS2

2.1.3 zajištění služby podpory při realizaci upgrade Oracle DB prostředí agendových systémů MZe včetně zajištění migrace OS HP UX na platformu X86 (etapa II. – IV) prostřednictvím Ad-hoc požadavků a dále realizace Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky ve znění jejich případných změn nebo doplnění (dále jen „Zadávací dokumentace“).

2.2 Účelem této Smlouvy je zajištění činností dle odst. 2.1 včetně souvisejících služeb v prostředí Objednatele. Poskytovatel musí být subjektem nezávislým na dodavatelích nebo poddodavatelích, kteří jsou přímo či nepřímo dodavateli nebo poddodavateli rozvoje nebo provozu bezpečnostních systémů, a ani sám Poskytovatel nesmí být dodavatelem nebo poddodavatelem rozvoje a provozu bezpečnostních systémů (aktuálně se jedná o systémy IPS, VULN, PIM, SIEM, Netflow, FW, Penetrační testování, Role specialisty na monitoring a bezpečnostní infrastrukturu, Konzultace v oblasti KB s výjimkou pro systémy SIEM, VULN, pro které neplatí tato podmínka do doby skončení účinnosti smluv, kterými je zajištěn jejich provoz a rozvoj, tj. SIEM - číslo smlouvy: S2018-0030, VULN - číslo smlouvy: S2017-0119), a dále nesmí zajišťovat ani provozní monitoring dodržení SLA Služeb, které jsou předmětem této Smlouvy (celá tato věta dále jen „podmínka nezávislosti“).

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

3.1 Touto smlouvou se realizuje veřejná zakázka v nadlimitním režimu v otevřeném řízení na dobu 24 měsíců, a to v souladu s § 35 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „ZZVZ“) a při výpočtu předpokládané hodnoty se zohledněním §18 odst. 3. Předmětem této veřejné zakázky je Zajištění služeb správy a provozu ICT infrastruktury včetně realizace Etapy II-IV. (upgrade Oracle DB prostředí agendových systémů MZe). Uvedené veřejné zakázce předcházela realizace veřejné zakázky malého rozsahu „Poskytování služeb podpory ICT provozu 2021 + (část 1)“.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

Tuto veřejnou zakázku malého rozsahu „Poskytování služeb podpory ICT provozu 2021+ (část 1)“ realizoval MZe jako zadavatel z důvodu potřeby realizace Etapy I. upgrade Oracle DB prostředí agendových systémů MZe v souladu s §18 odst. 3 ZZZV.

3.2 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby správy a provozu ICT infrastruktury Zadavatele (dále také „Služby“), a to zejména v následujících oblastech:

- správa a provoz HW infrastruktury;
- správa a provoz vybraných systémových služeb a aplikací;
- správa a provoz datových úložišť a zálohovacích systémů;
- správa a provoz síťové infrastruktury v Hostingových Centrech Objednatele.;
- správa a provoz zařízení F5 BIG-IP;
- správa, provoz Single Sign On systému MZe v Hostingových Centrech (dále jen „HC“) Objednatele, zajišťující ověřování a jednotné přihlašování uživatelů v rámci centrálních portálů a aplikací MZe
- realizace implementačních činností v souvislosti s upgrade stávajících databází Oracle na verzi 19 a migrace platformy Unix na X86 prostřednictvím Ad-hoc požadavků.

3.3 Služby jsou dále specifikovány v příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „Specifikace služeb“) prostřednictvím katalogových listů (dále též „KL“) a obecné parametry těchto Služeb jsou taktéž formou KL specifikovány v příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen „Obecné parametry služeb“). Služby jsou v příloze č. 1 vymezeny v příslušném KL buď jako:

3.4 pravidelné Služby poskytované od jejich zahájení, provedeného formou Inicializace (jak je tento pojem definován v odst. 5.1 Smlouvy), po celou zbývající dobu účinnosti této Smlouvy (dále jen „Paušální služby“ resp. „Paušální KL“) nebo jako

3.5 ad hoc Služby poskytované na základě požadavků Objednatele (dále jen „Ad hoc služby“ resp. „Ad hoc KL“) učiněných postupem dle čl. 6 Smlouvy, které zahrnují rozvojové činnosti a/nebo realizaci požadavků pro potřeby Objednatele.

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

3.7 Poskytovatel se zavazuje, že ke Službám a veškerým jejich součástí či výstupům poskytne Objednateli všechna vlastnická práva a práva duševního vlastnictví dle čl. 19 této Smlouvy.

3.8 Nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak, není povinností Poskytovatele podle této Smlouvy obstarávat pro Objednatele prodloužení trvání uživatelských práv k software, který Objednatel užíval v okamžiku nabytí účinnosti Smlouvy (dále jen „Stávající software“), a Poskytovatel není povinen hradit udržovací či jiné poplatky spojené se Stávajícím softwarem (tzv. maintenance), není-li touto Smlouvou výslovně sjednáno jinak. Poskytovatel se zavazuje seznámit se s licenčními podmínkami Stávajícího software a při poskytování Služeb dle této Smlouvy dbát na jejich dodržování. Aniž je tím dotčeno ujednání uvedené v rámci předchozí věty, je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na případné porušení licenčních podmínek Stávajícího software neprodleně poté, co se o jejich porušení či hrozbě takového porušení dozví, bez ohledu na to, kdo takové porušení způsobil.

3.9 Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám nebo s využitím třetích osob (poddodavatelů) uvedených v příloze č. 5 této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavatelí musí být předem písemně schválena Objednatelem. Při poskytování Služeb poddodavatelem, ať již Objednatelem schváleným či neschváleným, má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám. Při dodatečné změně osoby poddodavatele nebo při zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavatelí dle tohoto odstavce však není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.

4. DOBA, MÍSTO A ZPŮSOB PLNĚNÍ

4.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit Inicializaci (jak je tento pojem definován v odst. 5.1 této Smlouvy) Paušálních služeb v okamžiku nabytí účinnosti této Smlouvy a tuto dokončit v souladu s podmínkami uvedenými v [příloze č. 3](#) této Smlouvy, nejpozději do 90dní od nabytí účinnosti Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel je povinen dokončit Inicializaci do konce třetího měsíce trvání účinnosti této Smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodnou na dřívějším dokončení.

4.2 Paušální služby budou poskytovány od 1. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž dojde k ukončení Inicializace Paušálních služeb, nedohodlou-li se smluvní strany jinak.

4.3 Ad hoc služby mohou být poptávány způsobem dle čl. 6 kdykoli po dobu účinnosti této Smlouvy.

4.4 Místem plnění je Česká republika, zejména sídlo Objednatele a jeho přidružená pracoviště, sídla a pracoviště všech podřízených organizací Objednatele a hostingová centra v České republice určená písemným sdělením Objednatele. Objednatel je oprávněn místo těchto hostingových center svým písemným sdělením kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

změnit a Poskytovateli na základě této změny nevznikne vůči Objednateli žádný nárok na úhradu jakékoliv újmy či jiného plnění v souvislosti se změnou sídla hostingového centra.

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

5. INICIALIZACE PAUŠÁLNÍCH SLUŽEB

5.1 Poskytovatel se zavazuje provést inicializaci Paušálních služeb v souladu s podmínkami uvedenými v tomto čl. 5 a [příloze č. 3](#) této Smlouvy (dále jen „**Inicializace**“). Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Obecné parametry služeb, které jsou specifikovány v [příloze č. 2](#) této Smlouvy, nepodléhají samostatné Inicializaci. Poskytovatel je povinen řídit se po dobu Inicializace pokyny uvedenými v [příloze č. 3](#) Smlouvy. Smyslem Inicializace je, aby se Poskytovatel seznámil s podmínkami poskytování Paušálních služeb v prostředí Objednatele a převzal prostředky potřebné pro řádné poskytování Paušálních služeb Objednateli.

5.2 Zástupci smluvních stran potvrdí řádné dokončení Inicializace dle odst. 5.1 písemným protokolem o Inicializaci Paušálních služeb.

5.3 Vzhledem k tomu, že předmětem Inicializace je příprava podmínek pro poskytování Paušálních služeb, Poskytovateli za provedení Inicializace nenáleží žádná úhrada. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Paušální služby nejsou po dobu jejich Inicializace poskytovány a za toto období nárok na úhradu ceny Paušálních služeb nevzniká.

6. POSTUP POPTÁVÁNÍ AD HOC SLUŽEB

6.1 Poskytovatel se zavazuje na základě písemného (vč. elektronického) věcného zadání Objednatele, které je Objednatel oprávněn podat kdykoliv v průběhu účinnosti této Smlouvy, zpracovat a Objednateli doručit do 5 pracovních dnů od obdržení věcného zadání Objednatele závaznou nabídku (dále jen „**Nabídka**“). Objednatel je oprávněn, nikoliv však povinen, stanovit pro zpracování určité Nabídky delší lhůtu, než je lhůta uvedená v předchozí větě. Nabídka bude obsahovat:

- 6.1.1 dopady do systémů Objednatele;
- 6.1.2 návrh konceptu technického řešení;
- 6.1.3 harmonogram plnění;
- 6.1.4 požadavky na součinnost Objednatele;
- 6.1.5 požadavky na součinnost třetích stran;
- 6.1.6 pracnost a cenovou nabídku stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě včetně vymezení počtu člověkodnů nebo jejich částí, které na provedení poptávaného plnění budou spotřebovány.

Poskytovatel je oprávněn svoji Nabídku změnit na základě písemného požadavku Objednatele, popř. osobního projednání s Objednatel. Upravená Nabídka je pak pro Poskytovatele závazná. V případě, že Objednatel nepožaduje žádnou úpravu Nabídky, je závazné její původní znění.

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

6.2 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou písemného (vč. elektronického) požadavku (dále jen „**Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb**“) objednat u Poskytovatele plnění dle typu KL Ad hoc na základě Nabídky popsané v odst. 6.1 Smlouvy a Poskytovatel je povinen dle Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb poskytovat objednané plnění, přičemž Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb musí minimálně obsahovat:

- 6.2.1 požadovaný termín dokončení plnění;
- 6.2.2 cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě;
- 6.2.3 odkaz na Nabídku, na základě které je Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb realizován;
- 6.2.4 schválení oprávněné osoby Objednatele.

Objednatel však není povinen na základě Nabídky podat žádný Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb a v tomto případě nebude povinen hradit Poskytovateli jakékoliv náklady.

6.3 V případě, že Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb je v rozporu s Nabídkou Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb odmítnout, je však povinen o tom Objednatele písemně informovat včetně označení částí Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb, které jsou v rozporu s Nabídkou, a to nejpozději 2. pracovní den po doručení Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb Poskytovateli. V případě, že k Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb Poskytovatel nevznesl písemné připomínky specifikující jeho rozpor se Smlouvou nebo Nabídkou, vzniká Poskytovateli povinnost Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb písemně (tj. i elektronicky) potvrdit jako přijatý a závazný, a to nejpozději 2. pracovní den po doručení Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb Poskytovateli.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

6.4 Nejmenší objednatelný rozsah Ad hoc služby pro jednotlivé Ad hoc KL je stanoven jako 0,5 člověkohodiny práce příslušného člena realizačního týmu, přičemž 1 člověkohodina je 8 člověkohodin, což odpovídá 8 hodinám práce jedné osoby. Nejmenší účtovatelná jednotka pak je 0,5 člověkohodiny práce, tj. 0,5 hodiny práce příslušného člena realizačního týmu.

6.5 Na poskytování Ad hoc služeb nevzniká Poskytovateli právní nárok. Objednatel není povinen vystavit byť jediný Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb dle čl. 6 Smlouvy. Objednatel dále není povinen vyčerpat celý objednaný rozsah Ad hoc služeb sjednaný dle daného Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb. Součástí Ad hoc služeb jsou i taková plnění, která nejsou výslovně uvedena v Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb, ale poskytnutí těchto plnění je nezbytné k realizaci příslušné Ad hoc služby a Poskytovatel jako odborník o nutnosti poskytnutí takových plnění věděl nebo měl vědět; pro vyloučení pochybností, cena za Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb již zahrnuje odměnu za taková dodatečná plnění.

6.6 V případě, že bude dosažena výše maximální celkové ceny Ad hoc služeb dle odst. 16.2 Smlouvy, nelze již poskytovat další Ad hoc služby a Poskytovatel je povinen takovéto Požadavky na poskytnutí Ad hoc služeb odmítnout. Poskytovatel je rovněž povinen sdělit Objednateli neprodleně kdykoli na jeho vyžádání aktuální zbývající nevyčerpanou část celkové ceny Ad hoc služeb dle odst. 16.2 a uvádět tuto částku ve výkazech dle čl. 12 této Smlouvy.

6.7 Plnění Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb prostřednictvím Specialisty Oracle bude realizováno dle KL HR-002 uvedeného v rámci [přílohy č.1](#) Smlouvy.

7. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

7.1 Poskytovatel se zavazuje:

7.1.1 plnit tuto Smlouvu objektivním, nestranným a profesionálním způsobem, neovlivněným jakýmkoliv konkrétním jiným obchodním zájmem Poskytovatele či kohokoliv z jeho personálu či poddodavatelů, bez návaznosti na obdržení jakýchkoli odměn ve spojitosti s plněním této Smlouvy od jiné osoby, než je Objednatel;

7.1.2 poskytovat Služby v kvalitě dle [přílohy č. 1](#) a [přílohy č. 2](#) této Smlouvy a dodržovat kvalitu Služeb definovanou v jednotlivých Service Level Agreements dle [přílohy č. 1](#) a [přílohy č. 2](#) této Smlouvy, kterými se rozumí závazné parametry kvality Služeb, jejichž nesplnění je postíženo sankcí ve formě slevy z ceny (dále jen „SLA“), a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých Služeb a závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby v přílohách této Smlouvy;

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

7.1.4 alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele dle [přílohy č. 7](#) této Smlouvy, přičemž alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena realizačního týmu. Není-li z jakýchkoli důvodů přechodně zajištěna dostupnost určitého člena realizačního týmu, musí Poskytovatel zajistit dostupnost jiného člena realizačního týmu s obdobnou kvalifikací. Každá změna ve složení realizačního týmu uvedeného v [příloze č. 7](#) Smlouvy bude možná jen s předchozím písemným schválením Objednatelem a složení týmu musí vždy respektovat kvalifikační požadavky na realizační tým obsažené v Zadávací dokumentaci a příloze č. 8 Smlouvy. Poskytovatel má povinnost alokovat po celou dobu plnění Smlouvy kapacity členů realizačního týmu uvedeného v [příloze č. 7](#) Smlouvy, případně příslušných náhradníků splňujících kvalifikační požadavky obsažené v Zadávací dokumentaci a příloze č. 8 Smlouvy, přičemž Objednatel si vyhrazuje právo ověřit znalosti náhradníků obdobným způsobem, jak bylo stanoveno v Zadávací dokumentaci. Objednatel je oprávněn obracet se na osoby uvedené v předchozí větě jako na osoby odpovědné za realizaci jednotlivých činností dle této Smlouvy. Při změně realizačního týmu není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě;

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

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

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

7.1.8 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační, ekologické předpisy, předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci na pracovištích Objednatele a veškeré další platné právní předpisy a zároveň interní předpisy Objednatele, se kterými byl seznámen, resp. mohl se s nimi seznámit, a za stejných podmínek zajistit, aby všechny

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly zmíněné předpisy;

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

7.1.10 chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;

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

7.1.12 upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;

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

7.1.14 chránit data v systémech Objednatele před ztrátou nebo poškozením a přistupovat k nim a užívat je pouze v souladu s touto Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy a zájmy Objednatele.

7.2 Poskytovatel se zavazuje, že žádným třetím osobám, včetně jeho poddodavatelů, nijak neomezí nebo se nepokusí omezit možnost vstupovat nezávisle na Poskytovateli do smluvních nebo jiných vztahů s Objednatelem, zejména účastnit se zadávacích řízení zadávaných Objednatelem, a to jak řízení na služby navazující na tuto Smlouvu, tak na jakékoliv jiné služby, které budou předmětem takového zadávacího řízení.

7.3 Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy provedení kontroly plnění této Smlouvy v sídle Poskytovatele nebo jeho provozovnách. Objednatel je v rámci této kontroly oprávněn prověřit plnění této Smlouvy, přičemž je oprávněn požadovat i předvedení realizace periodických činností či jiných úkonů souvisejících s plněním Paušálních služeb, včetně řešení požadavků uvedených v rámci [přílohy č. 2](#) Smlouvy, a taky úkonů souvisejících s realizací Požadavků na Ad hoc služby. Využívá-li Poskytovatel pro plnění této Smlouvy poddodavatele, je Poskytovatel povinen umožnit kontrolu plnění i v sídle či provozovně poddodavatele. Objednatel bude informovat Poskytovatele o jeho záměru provést kontrolu plnění nejpozději 3 pracovní dny předem.

7.4 Poskytovatel je povinen písemně oznámit Objednateli změnu údajů o Poskytovateli uvedených v záhlaví Smlouvy, změny osob uvedených v [příloze č. 4](#) této Smlouvy a jakékoliv změny týkající se registrace Poskytovatele jako plátce DPH, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od uskutečnění takové změny.

7.5 Poskytovatel je povinen Objednatele písemně informovat o významné změně ovládnání Poskytovatele nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívaných tímto Poskytovatelem k plnění podle této Smlouvy; a to nejpozději do 10 pracovních dnů od uskutečnění takové změny. Ovládnáním se zde rozumí vliv, ovládnání či řízení dle § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů, či ekvivalentní postavení.

7.6 Poskytovatel se zavazuje, že správu systémů Objednatele bude provádět výhradně prostřednictvím řešení pro správu privilegovaných přístupů (dále jen „PIM“). Přístup Poskytovatele ke spravovaným systémům Objednatele mimo PIM je možný pouze a jen v případě, kdy bude tento přístup schválen Objednatelem. Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré přístupy k systémům Objednatele jsou monitorovány a v případě zjištění nedodržení tohoto závazného postupu pro přístup Poskytovatele ke spravovaným systémům bude udělena sankce dle odst. 26.12 Smlouvy.

7.7 Poskytovatel se zavazuje, že veškeré účty včetně hesel, které vytvoří nebo budou vytvořeny v rámci jím dodávané služby či řešení, budou evidovány v nástroji PIM. U takto evidovaných účtů bude nastaveno jejich řízení nástrojem PIM, pokud to bude technicky na straně nástroje PIM a systémů příslušného provozovatele používajícího tento účet možné. Pokud to technicky možné nebude, bude soulad účtů s bezpečnostní směrnicí a udržování aktuálních hesel v PIM řešení zajišťovat Provozovatel. Pro automatické řízení účtů nástrojem PIM, k zajištění přístupu Poskytovatele ke spravovaným systémům, a pro zajištění možnosti auditního a nouzového přístupu Objednatele a Poskytovatele, Poskytovatel zajistí vytvoření technických a systémových účtů na spravovaných systémech dle požadavků Objednatele a nebude tyto technické a systémové účty měnit, upravovat či neoprávněně využívat k přístupu a jiným činnostem mimo situace výslovně povolené Objednatelem.

7.8 Rámec využití nástroje PIM v podobě aplikací použitých pro správu prostředí Objednatele, metod přístupu ke spravovaným systémům a metod autentizace je Objednatelem definován v Interní dokumentaci. Poskytovatel se zavazuje, že bude veškeré činnosti vykonávat v souladu s touto Interní dokumentací.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

7.9 Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy provádění jednorázových nebo pravidelných automatických kontrol plnění této Smlouvy souvisejících se změnami konfigurací nebo aktualizacemi systémů nebo aplikací na zařízeních, která jsou předmětem této Smlouvy, a to včetně zařízení třetích stran, na kterých jsou provozovány systémy nebo aplikace Objednatele. Objednatel je v rámci této kontroly oprávněn prověřit plnění této Smlouvy, přičemž je oprávněn požadovat zřízení přístupových oprávnění do předmětných zařízení, systémů nebo aplikací a to v takové úrovni, aby bylo možné tyto konfigurační nebo aktualizací změny ověřit v požadované úrovni. Poskytovatel je povinen tato požadovaná přístupová oprávnění zřídit a za účelem kontroly definovat vhodnou časovou periodu pro jejich využití se sníženými dopady do provozu. Dále je povinen stejným způsobem umožnit tuto kontrolu osobám oprávněným ze zákona nebo osobám, které Objednatel k této činnosti pověřil. Poskytovatel je povinen tuto kontrolu akceptovat nejméně jednou za 3 měsíce nebo dle specifikace příslušného Paušálního KL.

7.10 Veškeré komponenty systémů, včetně infrastruktury, která je jejich podpůrnou součástí, musí zaznamenávat auditní události definované v Interní dokumentaci a Poskytovatel musí umožnit a poskytnout součinnost na jejich integraci do systému bezpečnostního monitoringu (dále jen „SIEM“), a to takovým způsobem, aby naplňovala požadavky na bezpečnostní monitoring definovaný v Interní dokumentaci. Integrace auditních událostí musí být zajištěna v čase blízký se reálnému času od vzniku auditní události do jejího zaslání na SIEM a zaslání auditních událostí musí být realizováno napřímo mezi zdrojem auditních událostí a SIEM systémem bez dalších prostředníků přeposílajících tyto auditní události, pokud není Objednavatelem povoleno jinak. V případě zákaznických aplikací musí Poskytovatel umožnit u těchto aplikací auditovat veškeré privilegované činnosti provedené v aplikaci a ukládat auditní záznamy o provedení těchto činností tak, jak je uvedeno v Interní dokumentaci. U zákaznických aplikací či komponent které jsou již do nástroje SIEM integrovány se Poskytovatel zavazuje Objednateli předat na vyžádání přesnou strukturu těchto auditních záznamů a seznam všech logovaných auditních záznamů včetně jejich významového popisu.

7.11 Poskytovatel se zavazuje, že zajistí po celou dobu plnění Veřejné zakázky

- a) plnění veškerých povinností vyplývajících z právních předpisů České republiky, zejména pak z předpisů pracovněprávních, předpisů z oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti ochrany zdraví při práci, legálního zaměstnávání a spravedlivého odměňování, a to vůči všem osobám, které se na plnění Veřejné zakázky podílejí; k plnění těchto povinností zaváže Poskytovatel i své poddodavatele,
- b) sjednání a dodržování nediskriminačních smluvních podmínek se svými poddodavateli, zejména srovnatelné úrovně splatnosti faktur a srovnatelné výše smluvních pokut s podmínkami této Smlouvy, včetně poskytování řádných plateb za provedené práce těmto svým poddodavatelům.

7.12 Poskytovatel je povinen v rámci provozu a správy systémů evidovat a sledovat termíny expirace certifikátů, které jsou v systémech využívány. Poskytovatel předloží Objednateli Požadavek na obnovu certifikátu nejpozději 30 dnů před expirací aktuálně platného certifikátu. Následnou instalaci certifikátu včetně související úkonů, provede Poskytovatel tak, aby nedošlo k nedostupnosti systému.

7.13 Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu této Smlouvy bude on, poddodavatelé a osoby, které budou vykonávat předmět činností, včetně souvisejících služeb, splňovat podmínku nezávislosti (viz odst. 2.2). Poskytovatel se zavazuje dodržovat svá prohlášení uvedená v tomto odstavci také po dobu účinnosti této Smlouvy. Poskytovatel se z důvodu zachování jeho nezávislosti a nestrannosti dále zavazuje, že se po dobu účinnosti této Smlouvy, nezúčastní veřejné zakázky v oblasti dodávky rozvoje nebo provozu bezpečnostních systémů Objednatele.

7.14 V případě, že Objednatel pojme jakékoliv podezření o tom, že Poskytovatel, poddodavatel či jiné osoby vykonávající předmět plnění, včetně souvisejících služeb nesplňuje podmínku nezávislosti, písemně na to Poskytovatele upozorní. Poskytovatel je v takovém případě povinen ve lhůtě stanovené Objednatelem prokázat, že tato osoba podmínku nezávislosti splňuje, popřípadě navrhnout Objednateli osobu jinou. Tato lhůta přitom nesmí být kratší než 5 pracovních dnů. Jiná osoba vykonávající role dle Přílohy č.8 přitom musí být schválena postupem uvedeným v odst. 7.1.4.

8. POJIŠTĚNÍ

8.1 Poskytovatel se zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu poskytování Služeb pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za újmu, zejména majetkovou újmu (škodu) způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než 10.000.000,- Kč za rok a pojistné plnění v uvedené výši se musí vztahovat na jakoukoliv újmu, kterou může způsobit Poskytovatel Objednateli při plnění této Smlouvy. Poskytovatel je kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy povinen na požádání Objednatele předložit pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce, nebo její relevantní části nebo pojistku ve smyslu § 2775 občanského zákoníku, a to nejpozději do 7 dnů ode dne doručení žádosti Objednatele.

9. INTERNÍ DOKUMENTACE

9.1 Poskytovatel je v průběhu poskytování Služeb povinen postupovat v souladu s interními dokumenty Objednatele, které upravují poskytování Služeb a které tvoří součást Zadávací dokumentace a následně jsou předané v průběhu Inicializace

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

(dále jen „**Interní dokumentace**“). Podpisem této Smlouvy Poskytovatel prohlašuje, že se s touto Interní dokumentací seznámil, a dále bere na vědomí, že Interní dokumentace může být jednostranně měněna nebo rozšířena Objednatelům o další dokumenty, přičemž každá změna je pro Poskytovatele závazná za podmínky, že Objednatel předloží takový dokument Poskytovateli, který bez zbytečného odkladu po seznámení se s dokumentem sdělí, zda má vůči novému a předem neodsouhlasenému dokumentu či jeho části jakékoli výhrady. Poskytovatel je oprávněn vznést výhrady pouze k části dokumentu, která se bezprostředně týká plnění závazků ze Smlouvy. Nesdělí-li Poskytovatel své výhrady do 5 pracovních dnů od seznámení se s dokumentem nebo od okamžiku, kdy měl možnost se s dokumentem prokazatelně seznámit, podle toho, co uplyne dříve, pak se má za to, že dokument či jeho aktualizaci plně akceptuje. Vznese-li Poskytovatel své výhrady ve lhůtě stanovené v rámci předchozí věty, zavazují se smluvní strany v dobré víře jednat o vypořádání výhrad Poskytovatele a schválení pravidel závazných pro smluvní strany. Do doby schválení změny dokumentu Poskytovatelem platí původní dokument, pokud takový existuje. Výše uvedená pravidla týkající se změny dokumentace se uplatní za předpokladu, že předmětné změny nemají za následek změnu ustanovení této Smlouvy.

10. MONITORING

10.1 Poskytovatel bere na vědomí, že Poskytovatelem spravované systémy jsou zapojeny do automatizovaného dohledu nad poskytováním Paušálních služeb za účelem vyhodnocení úrovně plnění Paušálních služeb a/nebo sledování plnění SLA parametrů uvedených v rámci [přílohy č. 1](#) a [přílohy č. 2](#) této Smlouvy (dále jen „**Monitoring**“).

10.2 Poskytovatel bere na vědomí, že z činnosti osoby provozující Monitoring, tj. Objednatel nebo jím určené osoby (dále jen „**Provozovatel monitoringu**“), mohou vzejít údaje relevantní pro posouzení, zda jsou Paušální služby dle této Smlouvy poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA. V rámci realizace Monitoringu budou aplikovány testovací scénáře uvedené v Zadávací dokumentaci a následně předány v rámci Inicializace.

10.3 Poskytovatel bere na vědomí, že v případě úprav systémů majících dopad na průběh či funkčnost kteréhokoliv z testovacích scénářů dojde k jeho aktualizaci či nahrazení. Způsob úpravy či nahrazení proběhne po vzájemné dohodě smluvních stran.

10.4 Poskytovatel je povinen poskytnout Provozovateli monitoringu potřebnou součinnost, aby bylo možné řádně provádět Monitoring Paušálních služeb dle této Smlouvy, a to i v případě technických změn Monitoringu nebo při instalaci či údržbě jakýchkoliv dalších systémů automatizovaného dohledu, které se Objednatel rozhodne využívat, bez ohledu na to, zda budou sloužit jako podklad pro vyhodnocení plnění SLA parametrů.

10.5 V případě, že údaje z Monitoringu nebudou za určité období dostupné, mohou být pro vyhodnocení kvality Paušálních služeb a plnění SLA využity jakékoliv jiné dostupné údaje.

11. VÝKAZ PLNĚNÍ PAUŠÁLNÍCH SLUŽEB

11.1 Výkaz plnění slouží jako podklad k akceptaci Paušálních služeb ve vztahu k Vyhodnocovacímu období (jak je tento pojem definován v odst. 11.2) pro všechny Paušální služby a zahrnuje zejména, nikoliv však výlučně, následující podklady:

11.1.1 akceptační protokol s uvedením celkového souhrnného plnění Paušálních služeb za Vyhodnocovací období, zahrnující i vyhodnocení případných slev z ceny za Vyhodnocovací období;

11.1.2 Report obsahující přehled plnění SLA parametrů uvedených v [příloze č. 2](#) bodě 14 u jednotlivých požadavků, který bude zpracován na základě podkladů z HelpDeskového nástroje Objednatel, nedohodnou-li se strany v průběhu plnění Smlouvy jinak;

11.1.3 Report z nástroje pro monitoring, který bude sloužit zejména pro vyhodnocení splnění parametru dostupnosti dle podmínek uvedených v [příloze č. 2](#) bodě 10 Smlouvy;

11.1.4 Výkaz práce zahrnující přehled realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatel dle dílčích KL a bude obsahovat minimálně následující informace:

- Název KI
- Název činnosti
- Datum a čas provedení činnosti;
- Časový rozsah činností v minutách (nejmenší časová jednotka 5 Min.)
- Zůstatek z paušálních MD

11.1.5 výkaz práce zahrnující činnosti, které svým charakterem nespádají do žádného z výše uvedených výkazů/ reportů a jsou předmětem Paušálních služeb. Každý záznam výkazu práce bude obsahovat minimálně následující informace:

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

(dále jen „**Výkaz plnění**“).

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

11.2 Vyhodnocovacím obdobím je 1 kalendářní měsíc (dále jen „**Vyhodnocovací období**“).

11.3 Poskytovatel je povinen předat kompletní Výkaz plnění Objednateli nejpozději do 5 pracovních dní od konce vyhodnocovacího období nebo od obdržení podkladů ze strany Objednatele, jsou-li nezbytné pro vyhotovení Výkazu plnění a nemůže je zajistit Poskytovatel sám, nedohodnou-li se strany jinak.

11.4 Pokud je zjištěno podávání nepravdivých dat a výkazů, Poskytovatelem, je celé vyhodnocovací období, ve kterém bylo toto zjištěno, považováno za nesplněné ve všech parametrech, u kterých bylo toto pochybení zjištěno. Tímto Poskytovateli nevznikne nárok na úhradu za Paušální služby v daném vyhodnocovacím období.

12. VÝKAZ AD HOC SLUŽEB

12.1 Výkaz Ad hoc služeb slouží jako podklad pro fakturaci ceny za Ad hoc služby a zahrnuje vyhodnocení rozsahu pracnosti v člověkodnech, případně v jiných jednotkách (člověkohodinách). Stanoví-li tak Objednatel, bude výkaz obsahovat rozpad člověkodnů nejméně v této míře detailu: konkrétní fyzická osoba provádějící činnost, popis činnosti, datum činnosti, přičemž evidovanou a účtovanou časovou jednotkou je každá započatá půlhodina činnosti. Výkaz Ad hoc služeb bude Objednateli předložen ke schválení společně s akceptačním protokolem, kterým Objednatel postupem dle odst. 18.2.1 Smlouvy akceptuje výsledek Ad hoc služeb bez výhrad, nedohodnou-li se strany jinak.

12.2 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Objednatel je oprávněn, nikoliv však povinen, schválit výkaz Ad hoc služeb či jeho část poté, co bude plnění Ad hoc služeb akceptováno částečně dle odst. 18.2.2 této Smlouvy nebo bude akceptováno s výhradami dle odst.18.2.3 této Smlouvy, přičemž výkaz Ad hoc služeb bude v rozsahu, ve kterém byl schválen Objednatel, podkladem pro fakturaci příslušné části ceny Ad hoc služeb.

12.3 Výkaz Ad hoc služeb u KL HR-002 slouží jako podklad pro fakturaci ceny za Ad hoc služby a zahrnuje vyhodnocení rozsahu pracnosti v člověkodnech, případně v jiných jednotkách (člověkohodinách). Stanoví-li tak Objednatel, bude výkaz obsahovat rozpad člověkodnů nejméně v této míře detailu: konkrétní fyzická osoba provádějící činnost, popis činnosti, datum činnosti, přičemž evidovanou a účtovanou časovou jednotkou je každá započatá půlhodina činnosti. Výkaz realizovaných Ad hoc služeb dle HR-002 bude Objednateli předložen ke schválení a bude obsahovat za uplynulý kalendářní měsíc souhrn dokončených a akceptovaných Ad hoc požadavků.

13. ZÁRUKA

13.1 Poskytovatel poskytuje k výsledkům poskytovaného plnění, které podléhá akceptaci dle této Smlouvy, záruku za jakost v trvání 24 měsíců ode dne akceptace výsledku plnění. V rámci záruky za jakost dle tohoto odstavce odpovídá Poskytovatel za to, že výsledky poskytovaného plnění budou plně funkční a způsobilé pro použití ke smluvenému účelu, budou odpovídat sjednané funkční a technické specifikaci a parametrům uvedeným v této Smlouvě a budou bez jakýchkoliv vad. Záruka se vztahuje na všechny části výsledků poskytovaného plnění, včetně jeho součástí a příslušenství, stejně jako na produkty třetích stran, které tvoří součást výstupů Služeb. Neoznámení vady bez zbytečného odkladu nemá vliv na uplatnitelnost nároku Objednatele z odpovědnosti Poskytovatele za tyto vady, pokud vady byly oznámeny alespoň před koncem záruční doby.

14. ZMĚNY V TECHNOLOGICKÉM PROSTŘEDÍ NEBO SYSTÉMECH OBJEDNATELE

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

14.1.1 verzi operačních systémů nebo aplikací nutných pro řádné užívání a přístup k této Službě,

14.1.2 vydání nové verze technologických standardů, dle nichž je tato Služba poskytována, nebo

14.1.3 aktualizaci nebo ekvivalentnímu nahrazení (např. z důvodu modernizace) jiných prvků nezbytných pro řádné užívání této Služby výše uvedenými osobami, a to po dobu účinnosti Smlouvy.

14.2 Poskytovatel se zavazuje v případě, že dojde ke změnám technologií, které mají dopad na předmět Služeb, upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na dopady takových změn a navrhnout řešení, které umožní další užívání Služeb bez komplikace pro uživatele nebo Objednatele nebo jiné osoby, dle odst. 14.1 tohoto článku Smlouvy. V případě, že si technologická změna vyžádá provedení úprav spravovaných systémů, bude taková změna realizovaná v rámci Ad hoc služeb, pokud se na této změně smluvní strany dohodnou.

14.3 V případě, že by došlo na základě rozvoje ICT infrastruktury a aplikací Objednatele ke změnám nebo úpravám systémů, které jsou předmětem Služeb, oproti jejich stavu v době uzavření této Smlouvy, nebo ke změnám nebo úpravám systémů, které mají dopad i na systémy, které jsou předmětem Služeb, nebudou takovéto úpravy a změny považovány za změnu Služeb dle odst. 17.2 ani změnu Smlouvy dle odst. 30.1 Smlouvy, za předpokladu, že v důsledku změny infrastruktury a aplikací Objednatele nedojde ke změně požadovaných činností, kvality Služeb ani k navýšení či snížení limitu objemu

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

služby, jak je tento pojem definován v KL a v příloze č. 1 přičemž Poskytovatel bude poskytovat Služby vždy ve vztahu k předmětné upravené infrastruktuře Objednatele.

15. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

15.1 Poskytovatel se při plnění zavazuje dodržovat zásady bezpečnosti informací v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o kybernetické bezpečnosti**“), a vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (dále jen „**Vyhláška o kybernetické bezpečnosti**“). Bezpečností informací se v souladu se zákonem o kybernetické bezpečnosti rozumí zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací, které budou uchovávány, vytvářeny nebo zpracovávány v rámci plnění Poskytovatele dle této Smlouvy nebo v systémech, které mají vazbu na plnění Poskytovatele dle této Smlouvy a v souvislosti s kterými Objednateli vznikají právní povinnosti na základě zákona o kybernetické bezpečnosti (§ 3 tohoto zákona).

15.2 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby Objednatel řádně naplňoval právní povinnosti stanovené Zákonem o kybernetické bezpečnosti, Vyhláškou o kybernetické bezpečnosti, a vyhláškou č. 360/2020 Sb., kterou se mění vyhláška č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích, ve znění vyhlášky č. 205/2016 Sb. Zejména se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli součinnost směřující k zavedení a provádění bezpečnostních opatření podle uvedených právních předpisů.

15.3 Jestliže vznikne v souvislosti se zavedením a prováděním bezpečnostních opatření podle právních předpisů uvedených v předchozím odstavci nebo v souvislosti se změnou/nabytím účinnosti předpisů v oblasti ochrany osobních údajů potřeba uzavřít dodatek k této Smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy.

15.4 Rozsah a povaha součinnosti Poskytovatele sjednané v odst. 15.2 Smlouvy budou vždy určeny zejména podle rozsahu a povahy vlivu plnění Poskytovatele na bezpečnost informací Objednatele a rovněž podle rozsahu a vazeb plnění Poskytovatele na systémy, v souvislosti s kterými Objednateli vznikají právní povinnosti na základě Zákona o kybernetické bezpečnosti (§ 3 tohoto zákona) a jeho prováděcích předpisů.

15.5 Poskytovatel na základě ustanovení § 4a odst. 1 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o kybernetické bezpečnosti“) je provozovatelem Významného informačního systému (nebo jeho části) ve smyslu § 2 písm. d) a g) zákona o kybernetické bezpečnosti, a tudíž se stává orgánem nebo osobou podle § 3 písm. e) téhož zákona. K této skutečnosti došlo na základě novelizace zákona o kybernetické bezpečnosti zákonem č. 205/2017 Sb., který nabyl účinnosti dne 1. 8. 2017. Seznam aktuálních Významných informačních systémů je uveden v odst. 15.8 Poskytovatel bere na vědomí, že tento seznam se může po dobu smluvního vztahu měnit a Poskytovatel se zavazuje dodržovat pro tyto systémy (zahrnuté do předmětu plnění) stejné požadavky z oblasti kybernetické bezpečnosti dle této Smlouvy, jako u stávajících.

15.6 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli samostatnou oprávněnou osobu viz čl. 22 zastávající roli garanta informační bezpečnosti, která bude poskytovat součinnost v oblasti kybernetické bezpečnosti a provádět činnosti vyplývající z této Smlouvy, především dle definice role uvedené v odst. 15.7 tohoto čl. 15.

15.7 Definice role Garant informační bezpečnosti: Komunikace s oprávněnou osobou za informační bezpečnost dle odst. 22.3 Smlouvy za stranu Objednatele. Vedení evidence týkající se bezpečnostních aspektů správy informačního prostředí na základě této smlouvy, vyplývajících především z Přílohy 2. bodu 19 SUP-002. Zajištění oddělené komunikační linie v případě událostí majících dopad nebo dotýkajících se důvěrnosti, integrity a dostupnosti dat a to průřezově v rámci možnosti dopadů provozních stavů do informační bezpečnosti a jejich neoddelitelnosti. Přijímání podnětů ke zlepšení stavu informační bezpečnosti a spolupráce na řešení incidentů včetně zajišťování součinnosti při jejich odstranění a to dle Přílohy č.1 Technická specifikace Služeb a SLA - KL ID:BG-001.

15.8 Seznam aktuálních Významných informačních systémů :

- Elektronická pošta
- LPIS (registr půdy)
- IZR (registr zvířat)
- SZR (společný zemědělský registr)
- IS Voda
- IS VaK (Informační systém vodovody a kanalizace)

16. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

16.1 Maximální celková cena za Paušální služby dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši 39 811 224,- Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí 8 360 357,04 Kč a maximální celková cena včetně DPH činí

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

48 171 581,04 Kč, a to jako nejvýše přípustná celková částka za Paušální služby za 24 měsíců poskytování Paušálních služeb. Cena za Paušální služby je pro jednotlivé KL specifikována v příloze č. 6 této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že maximální celková částka za poskytnutí Paušálních služeb uvedená v tomto odstavci je celková částka za poskytnutí Paušálních služeb a všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů s poskytnutím Paušálních služeb souvisejících za 24 měsíců. Cena za Paušální služby bude hrazena měsíčně, a to podle rozsahu Paušálních služeb (počtu Paušálních KL), které budou za příslušné měsíční období poskytovány. Poskytovateli tak vznikne nárok na úhradu ceny jen za období, během něhož byly Služby skutečně poskytovány. Celková částka hrazená Objednatelem za poskytnutí Paušálních služeb bude snížena v případě ukončení poskytování podpory dílčích katalogových listů, a to o cenu uvedenou u jednotlivých katalogových listů v Příloze č. 6.

16.2 Maximální cena za Ad hoc služby dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši 15 096 750,- Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí 3 170 317,50 Kč a cena včetně DPH činí 18 267 067,50 Kč, a to jako nejvýše přípustná celková částka za Ad hoc služby za celou dobu trvání této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že maximální celková částka za poskytnutí Ad hoc služeb uvedená v tomto odstavci je nejvýše přípustná celková částka za poskytnutí Ad hoc služeb a všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů s poskytnutím Ad hoc služeb souvisejících. Skutečná cena za poskytování Ad hoc služeb bude určena postupem podle odst. 16.3 této Smlouvy. Objednatel není povinen poptat Ad hoc služby v žádném minimálním rozsahu. Poskytovateli nemůže vzniknout nárok na náhradu škody v případě, že Objednatel nepoptá jakékoliv Ad hoc služby. Cena za člověkodenní Ad hoc služby je blíže specifikována v příloze č. 6 této Smlouvy, a to zvláště pro KL HR-001 a zvláště pro KL HR-002.

16.3 Cena za Ad hoc služby, u nichž je jako jednotka služby uveden jeden člověkodenní, vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v člověkodenních dle odst. 6.4 Smlouvy nebo jejich částech, a příslušné sazby za toto plnění stanovené pro příslušný KL v příloze č. 6 této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že objem člověkodenní vykázaný na příslušném Výkazu Ad hoc služeb, jak je definován v čl. 12 Smlouvy, nepřevyšší objem člověkodenní sjednaný postupem dle čl. 6 této Smlouvy, pokud k tomu oprávněný zástupce Objednatele nedá svůj předchozí výslovný písemný souhlas, tím není dotčena první věta odst. 16.2 této Smlouvy.

16.4 Cena Paušálních služeb bude Objednatelem Poskytovateli hrazena na základě faktury Poskytovatele, která bude vystavována za následujících podmínek:

16.4.1 Cena Paušálních služeb a příslušná faktura bude v případě neplnění SLA v souladu s odst. 26.1 této Smlouvy snížena o částku určenou podle pravidel definovaných v [příloze č. 1](#) a [příloze č. 2](#) této Smlouvy (sleva z ceny dle odst. 26.1 této Smlouvy). Přílohu faktury obsahující vyúčtování Paušálních služeb bude tvořit Objednatelem schválený Výkaz plnění.

16.4.2 V případě, že byly Paušální služby poskytovány v rozsahu odpovídajícím pouze části kalendářního měsíce, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část ceny za měsíc dané Služby.

16.4.3 Cena za Paušální služby bude Objednatelem hrazena na základě faktury vystavené nejpozději do tří dnů od schválení Výkazu plnění za příslušné Vyhodnocovací období Objednatelem, přičemž její přílohou bude Výkaz plnění schválený Objednatelem. Poskyvatel není oprávněn vystavit fakturu na úhradu Paušálních služeb před schválením Výkazu plnění ze strany Objednatele za příslušné Vyhodnocovací období.

16.5 Poskyvatel je oprávněn vystavit fakturu obsahující vyúčtování plnění poskytovaného v rámci Ad hoc služeb dle této Smlouvy vždy poté, co bude zástupci Objednatele schválen příslušný výkaz Ad hoc služeb v souladu s čl. 12 a akceptační protokol v souladu s čl. 18 Smlouvy. Výkaz Ad hoc služeb a akceptační protokol tvoří přílohu faktury.

16.6 Poskyvatel se zavazuje ve faktuře za poskytování Služeb a Výkazu plnění vždy zohlednit a výslovně uvést a vyčíslit příslušný nárok Objednatele na slevu z ceny a/nebo výslovně uvést poměrnou výši ceny dle odst. 16.4.2 Smlouvy.

16.7 Lhůta splatnosti fakturovaných částek je stanovena na 30 kalendářních dní od doručení faktury Objednateli. Poskyvatel se zavazuje odeslat daňový doklad Objednateli nejpozději následující pracovní den po jeho vystavení. V případě, že má lhůta splatnosti faktury uplynout v období od 16. do 31. prosince, bude se za poslední den lhůty splatnosti takovéto faktury považovat třetí pracovní den po skončení uvedeného období.

16.8 Všechny faktury musí splňovat náležitosti obchodní listiny ve smyslu § 435 občanského zákoníku a řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura bude vždy obsahovat Výkaz plnění nebo jinou přílohu osvědčující poskytnutí plnění dle této Smlouvy a číslo této Smlouvy (DMS) Objednatele.

16.9 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti a přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy (zejména nezohlednění slev z ceny dle odst. 26.1 této Smlouvy nebo výslovně uvedená poměrná výše ceny dle odst. 16.4.2 Smlouvy), je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přerušuje běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.

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

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

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

16.12 Ceny Služeb dle této Smlouvy jsou neměnné a konečné s výhradou změny zákonné sazby daně z přidané hodnoty.

16.13 Objednatel neposkytne Poskytovateli žádné zálohy.

16.14 Objednatel preferuje zaslání elektronické faktury Poskytovatele včetně elektronického akceptačního protokolu, elektronického Výkazu plnění a elektronického výkazu Ad hoc služeb do datové schránky Objednatele ID DS: yphaax8 nebo na mailovou adresu podatelna@mze.cz, ve strukturovaných formátech dle Evropské směrnice 2014/55/EU nebo ve formátu ISDOC 5.2 a vyšším. Faktura musí obsahovat jméno oprávněné osoby Objednatele ve věcech technických a realizačních.

17. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

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

17.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhouvaných změn Služeb na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele; cena za takovéto hodnocení dopadů je zahrnuta v ceně za Paušální služby dle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.

17.3 Jakékoliv změny Služeb musí být sjednány v souladu se ZZVZ a písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak.

18. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ POSKYTOVANÉHO PLNĚNÍ

18.1 Paušální služby budou Objednatelům akceptovány písemným schválením Výkazu plnění popsaného v čl. 11 Smlouvy.

18.2 Akceptační procedura poskytnutého plnění zahrnuje ověření, zda poskytnuté plnění dle této Smlouvy vedlo k výsledku, ke kterému se smluvní strany zavázaly v souladu s touto Smlouvou.

18.2.1 Splňuje-li poskytnuté plnění vlastnosti určené v souladu s postupy dle této Smlouvy, Objednatel provede akceptaci příslušného plnění bez výhrad.

18.2.2 Je-li část poskytnutého plnění způsobilá sloužit svému účelu, je Objednatel oprávněn, nikoliv však povinen, příslušné plnění akceptovat částečně. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel nemůže částečnou akceptaci nárokovat. Objednatel akceptuje částečně pouze v případě, nemá-li k akceptované části plnění žádné výhrady.

18.2.3 Je-li poskytnuté plnění způsobilé sloužit svému účelu, má však ojedinělé drobné vady nebo nedodělky, které samy o sobě ani ve spojení s jinými nebrání užívání, je Objednatel oprávněn, nikoliv však povinen, příslušné plnění akceptovat s výhradou a požadovat odstranění zjištěných drobných vad a nedodělků Poskytovatelem, a to během doby stanovené Objednatelům v akceptačním protokolu. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností se uvádí, že v případě akceptace s výhradou není Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu a nevzniká mu nárok na úhradu.

18.2.4 Nesplňuje-li plnění sjednané vlastnosti, popř. se Objednatel nerozhodne pro jeho akceptaci s výhradou, jak je definováno v odst. 18.2.3 Smlouvy, Objednatel společně s písemným sdělením svých výhrad plnění neakceptuje.

Poskytovatel je v prodlení se splněním termínu pro dokončení Ad hoc služeb, nedojde-li ve sjednaném termínu pro dokončení plnění z důvodů na straně Poskytovatele k akceptaci s výhradou nebo bez výhrad, a jeho prodlení pak trvá do provedení akceptace s výhradou nebo bez výhrad. Akceptace bude potvrzena podpisem akceptačního protokolu, který bude obsahovat eventuální výhrady Objednatele. Odstranění vad, které byly uvedeny v akceptačním protokolu, kterým Objednatel akceptoval plnění s výhradami, strany potvrdí podpisem následného akceptačního protokolu s výrokem bez výhrad. V případě, že Poskytovatel nedokončí plnění nebo neodstraní drobné vady a nedodělky ve lhůtě stanovené v akceptačním protokolu s výhradami nebo nedokončí Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb ve sjednaném termínu dle čl. 6, ocitne se v prodlení dle odst. 26.4 Smlouvy.

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

18.4 Akceptační procedura poskytnutého plnění dle HR-002 zahrnuje ověření, zda poskytnuté plnění dle této Smlouvy vedlo k výsledku, ke kterému se smluvní strany zavázaly v souladu s touto Smlouvou. Nesplňuje-li plnění sjednané vlastnosti, Objednatel společně s písemným sdělením svých výhrad plnění neakceptuje. Pokud je Poskytovatel v prodlení se splněním termínu pro poskytnutí plnění Ad hoc služeb dle KL HR-002 je Objednatel oprávněn, nikoliv však povinen, prodloužit Poskytovateli termín pro dodání plnění, avšak jen před uplynutím lhůty pro dodání plnění, jinak je Poskytovatel povinen uhradit příslušné sankce dle této Smlouvy..

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

19. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA K VÝSLEDKŮM SLUŽEB

19.1 V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy. Objednatel je vlastníkem veškerých dat v systémech, ke kterým se vztahují Služby dle této Smlouvy.

19.2 Bude-li součástí výstupu Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele nebo poddodavatelů prováděné dle této Smlouvy předmět požívající ochrany autorského díla podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorské dílo**“), a to včetně způsobu výběru nebo uspořádání obsahu databáze, poskytuje Poskytovatel Objednateli dnem poskytnutí autorského díla Objednateli výhradní oprávnění užití takového autorské dílo (výhradní licence) jakýmkoli způsobem, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu, resp. po dobu autorskopravní ochrany, bez omezení rozsahu množstevního (zejména co do počtu uživatelů, míry užívání, technologického rozsahu), teritoriálního, časového rozsahu (dále jen „**Licence**“) a Objednatel tímto dnem Licenci nabývá. Objednatel není povinen Licenci využít. Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout bez dalšího třetím osobám podlicenci k užití autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem Licence, souhlas Poskytovatele k postoupení Licence na třetí osoby a souhlas Poskytovatele udělený Objednateli i všem nabyvatelům sublicencí k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací autorského díla nebo označení autorů, stejně jako ke spojení autorského díla s jiným dílem nebo zařazením autorského díla do díla souborného, a to i prostřednictvím třetích osob. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady autorského díla, dodané Poskytovatelem. Bude-li Poskytovatel plnit předmět této Smlouvy s využitím dalších informačních systémů či jiných nástrojů a technických pomůcek, které mají sloužit ke zlepšení, urychlení či zkvalitnění poskytování Služeb dle této Smlouvy, a nejedná se o autorské dílo, které je výstupem Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy (dále jen „**Pomocný nástroj**“), nabývá Objednatel právo užívat Pomocný nástroj v rozsahu a za podmínek Licence stanovených tímto čl. 19, a jedná-li se o standardní SW (jak je tento pojem definován v čl. 20 níže), vztahují se na jeho použití ustanovení čl. 20 Smlouvy.

19.3 Poskytuje-li Poskytovatel Licenci k počítačovým programům, vztahuje se ve stejném rozsahu k počítačovým programům ve zdrojovém a strojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům. Poskytovatel se zavazuje v případě, že se Licence vztahuje k počítačovým programům, poskytnout Objednateli řádně dokumentované, aktualizované a komentované zdrojové kódy takových počítačových programů ve spustitelné podobě včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály (zahrnující zejména analýzy a technické designy) a tyto v případě změny bez výzvy Objednatele průběžně aktualizovat, vést a na vyžádání Objednatele poskytovat Objednateli i dokumentaci provedených změn, a to vše do tří pracovních dnů od vyžádání Objednatele. Poskytovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktuální dokumentované a komentované zdrojové kódy včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do 30 dnů od skončení účinnosti této Smlouvy. Zdrojové kódy budou poskytnuty v souladu s postupem uvedeným v [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

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

19.5 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů nebo kolektivní dílo a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, Objednatel nabývá v tomto případě práva duševního vlastnictví stanovená v odst. 19.2 této Smlouvy. Cena Služeb je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.

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

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

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

19.9 Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli majetkovou újmu v plné výši, eventuálně i nemajetkovou újmu, v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskopravní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení poskytování Služeb či užívání věcí nabytých do vlastnictví Objednatele dle této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně, nejpozději do dvou pracovních dnů od

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

doručení výzvy Objednatele, zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu újmy.

19.10 Poskytovatel tímto prohlašuje a Objednateli garantuje, že Objednateli poskytne k výstupům Služeb vždy dostatečná práva duševního vlastnictví tak, aby Objednatel byl bez dalšího oprávněn autorská díla zhotovená Poskytovatelem či jeho poddodavatelem v souvislosti s plněním této Smlouvy jakkoliv měnit a modifikovat, a to i prostřednictvím třetích osob, a třetím osobám je byl oprávněn i poskytovat a aby nebyl omezen v poptávání služeb obdobných Službám dle této Smlouvy či souvisejícího plnění u jiných dodavatelů v budoucích zadávacích řízeních dle ZZVZ, resp. v zadávacích řízeních dle budoucích předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek. V případě, že jakákoliv osoba namítne porušení svého práva duševního vlastnictví v souvislosti s postupem Objednatele dle předchozí věty (dále jen „**Vznesení nároku**“), je Poskytovatel povinen na své náklady zajistit poskytnutí veškerých potřebných práv Objednateli. Poskytovatel je rovněž povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy mu Objednatel oznámil Vznesení nároku, uplatnit vůči Vznesení nároku veškeré jemu známé námítky a všechny tyto námítky sdělit Objednateli za účelem uplatňování práv Objednatele. Poskytovatel se v případě Vznesení nároku zavazuje zároveň poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k uplatňování práv Objednatele.

19.11 Bude-li v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy Poskytovatelem vytvořena databáze nebo její část, bude se za pořizovatele takové databáze vždy považovat Objednatel. Neuplatní-li se z jakéhokoliv důvodu pravidlo dle předchozí věty a pořizovatelem databáze vytvořené v souvislosti s plněním této Smlouvy se stane Poskytovatel nebo jeho poddodavatel, je Poskytovatel povinen zajistit převod veškerých práv k databázi, včetně zvláštních práv pořizovatele databáze dle § 88 a násl. autorského zákona na Objednatele, a to bez omezení Objednatele ohledně dalšího převodu těchto práv třetím osobám. Smluvní strany se výslovně dohodly, že odměna za převod veškerých práv k databázi, včetně zvláštních práv pořizovatele databáze, je již zahrnuta v ceně Služeb.

20. PRAVIDLA PRO POUŽITÍ STANDARDNÍHO SOFTWARE

20.1 V případě, kdy je k poskytování Služeb dle této Smlouvy nezbytné nebo vhodné využít standardní nebo „**krabicový SW**“ (veškeré softwarové produkty vyvíjené na základě obecných požadavků, které jsou na hmotném nosiči (CD, DVD) nebo volně stažitelné, tedy software určený k přímé instalaci a zpravidla nevyžaduje ani nepředpokládá žádné provádění složitých nastavení, customizace nebo implementace), kterým se rozumí softwarové vybavení, které vykonavatel majetkových práv autorských odlišný od Poskytovatele poskytuje na základě standardně definované licence předem neomezenému okruhu subjektů jako standardizovaný produkt a které nebylo vytvořeno v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména tzv. komerční software, u kterého Poskytovatel nemůže udělit Objednateli oprávnění dle předchozího ustanovení čl. 19 (dále jen „**Standardní SW**“), zavazují se smluvní strany postupovat dle tohoto článku Smlouvy.

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

20.3 V případě, že bude užití standardního SW Objednatelem schváleno s tím, že standardní SW bude dle výhradního posouzení Objednatele nezbytný pro další poskytování Služeb, případně pro další fungování a rozvoj informačních systémů Objednatele, zajistí Objednatel pořízení takového standardního SW na své náklady a Poskytovateli bude umožněno používání tohoto software v rozsahu nezbytném k poskytování Služeb Objednateli až po jeho pořízení Objednatelem.

20.4 V případě, že bude užití standardního SW Objednatelem schváleno s tím, že dle výhradního posouzení Objednatele standardní SW nebude nezbytný pro další poskytování Služeb, případně pro další fungování a rozvoj informačních systémů Objednatele, zavazuje se Poskytovatel zajistit poskytování Služeb s využitím tohoto standardního SW na své náklady nebo je oprávněn od své Žádosti dle odst. 20.2 upustit.

20.5 V případě, že došlo k použití standardního SW dle odst. 20.4, avšak v průběhu plnění Smlouvy dle svého výhradního posouzení Objednatel dospěje k závěru, že mělo být postupováno dle odst. 20.3, zajistí Objednatel pořízení takového standardního SW na své náklady. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje nabídnout Objednateli, bude-li to možné, a to za cenu, za kterou standardní SW nabyl, převedení práva užívat takovýto standardní SW na Objednatele. Tím není dotčeno právo pořídit standardní software i od třetí osoby bez ohledu na licence pořízené dříve Poskytovatelem.

20.6 V případě, že Poskytovatel poskytne Objednateli standardní SW v rámci plnění Služeb dle této Smlouvy, který zajišťuje na své náklady, poskytne nebo zajistí pro Objednatele licence k užití standardního SW způsobem potřebným pro užívání výstupů Služeb, vč. tzv. maintenance, v přiměřeném množstevním rozsahu a s územním rozsahem alespoň pro území České republiky, a to na dobu trvání majetkových práv autorských, nebude-li Objednatelem odsouhlaseno jinak.

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

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

20.8 Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace software s otevřeným zdrojovým kódem (tzv. Free Software/Open Source Software), který v souladu s jeho licenčními podmínkami umožňuje provádění změn ve zdrojovém kódu, a tím i ve vlastním softwaru, dále jen „**Open Source Software**“, platí následující ujednání:

20.8.1 Použití jakéhokoli Open Source Software Poskytovatelem v rámci plnění této Smlouvy podléhá předchozímu písemnému schválení ze strany Objednatele, přičemž Poskytovatel je povinen předem sdělit Objednateli, zda se jedná o software poskytovaný za úplatu nebo bezúplatně.

20.8.2 Poskytovatel je povinen nejpozději při předání předmětu plnění Objednateli zpracovat a předložit Objednateli přehled Open Source Software s uvedením autora (poskytovatele), licenčního modelu a případných omezení, která se na užívání takového software vztahují a dále zdrojové kódy. Přehled podle předchozí věty musí být přiložen k předávacímu protokolu.

20.8.3 Poskytovatel odpovídá za vady předmětu plnění včetně Open Source Software. Poskytovatel zejména odpovídá za funkčnost předmětu plnění jako celku a použitelnost předmětu plnění jako celku pro účely vyplývající z této Smlouvy a jejích příloh.

20.8.4 Poskytovatel odpovídá za to, že Objednatel bude oprávněn užívat Open Source Software v rozsahu nezbytném k plnému využití předmětu plnění dle této Smlouvy a za podmínek uvedených v tomto čl. 20 Smlouvy. Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli jakoukoliv újmu a náklady, které by mohly vzniknout v důsledku uplatnění práv třetích osob souvisejících s Open Source Software, který je užit k plnění dle této Smlouvy.

20.9 Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace proprietárního software, tzn. software s uzavřeným kódem, distribuovaného bezúplatně (tzv. Freeware), uplatní se přiměřeně pravidla dle odst. 20.8 této Smlouvy, s výjimkou zejména volné šířitelnosti zdrojových kódů, a obecná pravidla o užití standardního SW.

21. UŽÍVACÍ PRÁVA KE STÁVAJÍCÍMU SOFTWARE

21.1 Poskytovatel bere na vědomí, jestliže jsou s:

21.1.1 užitím Stávajícího software dle odst. 3.8 Smlouvy,

21.1.2 využíváním služeb podpory ke Stávajícímu software, či

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

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

22. OPRAVNĚNÉ OSOBY

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

22.2 Oprávněné osoby jsou oprávněny v souladu se svými funkcemi jménem stran provádět veškerá jednání stanovená v této Smlouvě.

22.3 Jména oprávněných osob jsou uvedena v příloze č. 4 této Smlouvy a jejich funkce stanoví tato Smlouva.

22.4 Smluvní strany jsou oprávněny jednostranným písemným oznámením zaslaným druhé smluvní straně změnit oprávněné osoby; toto oznámení jsou však povinny zaslat druhé smluvní straně nejpozději do 5 pracovních dnů od uskutečnění takové změny. Účinnost změny oprávněné osoby nastává doručením oznámení dle tohoto odstavce druhé smluvní straně. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

23. OCHRANA INFORMACÍ

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

23.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné,

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

23.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nepředá třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany a neužije důvěrné informace v rozporu s účelem této Smlouvy a pro svůj vlastní prospěch.

23.3 Za třetí osoby podle odst. 23.2 se nepovažují:

23.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,

23.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové,

23.3.3 ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele,

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

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

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

23.4 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, a to i po ukončení Smlouvy. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podléajícími se na plnění této Smlouvy.

23.5 Budou-li data nebo jiné informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami v souvislosti s touto Smlouvou obsahovat data nebo jiné informace podléhající ochraně podle příslušných právních předpisů, včetně nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen „GDPR“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, zavazuje se Poskytovatel splnit povinnosti dané mu těmito právními předpisy.

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

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

23.8 Za porušení povinnosti mlčenlivosti považují smluvní strany také porušení mlčenlivosti Poskytovatele ohledně osobních údajů. Bude-li Poskytovatel s osobními údaji nakládat při realizaci předmětu této Smlouvy, odpovídá Poskytovatel za to, že z jeho strany bude nakládání s těmito osobními údaji v souladu s příslušnými právními předpisy o ochraně osobních údajů, zejm. v souladu s GDPR a se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

23.9 Bez ohledu na ostatní ustanovení této Smlouvy se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují s ohledem na potencionálně vysokou zneužitelnost informací Objednatele výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany informací podle tohoto čl. 23 se vztahuje pouze na Poskytovatele a poddodavatele dle odst. 3.9 této Smlouvy a popř. další zpracovatele, přičemž Poskytovatel je povinen zajistit plnění těchto povinností ze strany uvedených poddodavatelů a případných dalších zpracovatelů. V případě porušení této povinnosti z jejich strany Poskytovatel odpovídá, jako by tuto povinnost porušil sám. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech informacích, o kterých se dozvěděl nebo dozví v souvislosti s touto Smlouvou, a to i po skončení účinnosti Smlouvy.

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

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

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

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

23.11.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy,

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

23.11.5 mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci, jsou obsažené ve Smlouvě a jsou zveřejněné dle příslušných právních předpisů.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

23.12 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 23.3, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.

23.13 Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany jakýchkoli informací podle tohoto článku 23., je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti, aniž by bylo dotčeno oprávnění Objednatele zakotvené v odst. 27.2.4 Smlouvy.

23.14 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto čl. 23 Smlouvy a jejich účinnost přetrvává i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

23.15 Poskytovatel dále výslovně prohlašuje a bere na vědomí, že tato Smlouva nepředstavuje jeho obchodní tajemství ani neobsahuje jeho důvěrné informace. Poskytovatel svým podpisem níže potvrzuje, že souhlasí s tím, aby obraz Smlouvy včetně jejích příloh a případných dodatků a metadata k této Smlouvě byla uveřejněna v registru smluv 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), ve znění pozdějších předpisů, a taktéž je Poskytovatel srozuměn s tím, že Objednatel je za stejných podmínek povinen uveřejnit písemně potvrzené Požadavky na poskytnutí Ad hoc služeb splňující podmínky pro povinné uveřejnění dle uvedeného zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že podklady dle předchozí věty odešle za účelem jejich uveřejnění správci registru smluv Objednatel; tím není dotčeno právo Poskytovatele k jejich odeslání.

24. SOUČINNOST

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

24.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat v rámci Paušálních služeb dle příslušných KL součinnost pro zajištění komunikace a vzájemné interoperability s dalšími systémy nezbytnými pro plnohodnotné fungování Služeb. Poskytovatel je dále povinen poskytovat jako součást Paušálních služeb součinnost potřebnou pro bezproblémový provoz Poskytovatelem spravovaných systémů, a to včetně umožnění přístupu Objednatele ke všem spravovaným technologiím.

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

24.4 V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Služeb nebo jakékoli jejich části s novým poskytovatelem, zavazuje se Poskytovatel po dobu Inicializace služeb podle smlouvy s novým poskytovatelem a dále po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného předání a poskytování služeb obdobných Službám či jejich příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Smlouvy. V souvislosti s tímto odst. 24.4 se Poskytovatel zavazuje udržovat a aktualizovat dokumentaci, uvedenou v Zadávací dokumentaci a předanou v rámci Inicializace a poskytovat potřebnou součinnost v rámci exit plánu, zejména, nikoliv však výhradně, předáním níže uvedených bodů:

- Popis pravidelných činností
- Knowledge base
- Aktuální verze source code
- Seznam přístupových údajů
- Vypracovaný harmonogram činností spojených s předáním služeb provozu infrastruktury MZe a následnou migrací
- Veškerá hesla týkající se správy a provozu infrastruktury MZe, souvisejícího SW a HW v datových centrech MZe.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel je v rámci součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy povinen zabezpečit osobní účast příslušných členů realizačního týmu na jednáních s Objednatelem či jím určenými třetími stranami, přičemž tato forma součinnosti může být ze strany Objednatele požadována do uplynutí 3. kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém tato Smlouva zanikla. Po uplynutí lhůty dle předchozí věty tohoto odstavce bude součinnost zabezpečována formou emailové či telefonické konzultace po dobu dalších 9. kalendářních měsíců. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle tohoto odstavce je součástí ceny za poskytování Paušálních služeb dle této Smlouvy.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

25. NÁHRADA ÚJMY

25.1 Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou majetkovou újmu (škodu) a nemajetkovou újmu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

25.2 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za újmu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (dále jen „**Překážky vylučující povinnost k náhradě újmy**“).

25.3 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé Překážky vylučující povinnost k náhradě újmy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání Překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu újmy v plném rozsahu i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, za kterou je dle této Smlouvy možné požadovat smluvní pokutu nebo slevu z ceny dle této Smlouvy.

25.4 Případná náhrada újmy bude zaplácena v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočítání na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku újmy.

26. SANKCE A SLEVY Z CENY

26.1 V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby dle této Smlouvy nejsou Paušální služby poskytovány v souladu s SLA definovanými v [příloze č.1](#) Paušálním KL a současně je pro takový případ v [příloze č.2](#) této Smlouvy stanoveno právo Objednatele na slevu z ceny, má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v Paušálním KL a [příloze č.2](#) této Smlouvy. Pro určení výše slev z ceny uvedených v jednotlivých Paušálních KL a [příloze č.2](#) této Smlouvy je rozhodující vyjádření příslušným procentuálním vyjádřením nebo vzorcem.

26.2 V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s dokončením Inicializace v termínu dle odst. 4.1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s dokončením Inicializace.

26.3 V případě, že Poskytovatel bude v prodlení s povinností zpracovat a Objednateli doručit Nabídku ve lhůtě v odst. 6.1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

26.4 V případě, že Poskytovatel je v prodlení s plněním poskytovaným na základě Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb poptaného dle odst. 6.2 Smlouvy a potvrzeného dle odst. 6.3 Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny plnění dle Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb bez DPH, akceptovaného Poskytovatelem ve smyslu odst. 6.3 Smlouvy, a to za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti. Poskytovatel je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny plnění dle Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb bez DPH v případě jeho prodlení s odstraněním vad uvedených v akceptačním protokolu při akceptaci předmětného plnění s výhradou nebo v případě jeho prodlení s řádným dokončením plnění po částečné akceptaci příslušného plnění.

26.5 V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním kterékoli povinnosti dle čl. 15. této Smlouvy a své prodlení neodstraní ani v dodatečně lhůtě stanovené Objednatelem v jeho výzvě k odstranění prodlení Poskytovatele, která bude obsahovat vymezení povinností, s jejichž splněním je Poskytovatel v prodlení, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

26.6 Každá činnost prováděná Poskytovatelem, která může vést nebo vede k nedostupnosti Poskytovatelem spravovaných systémů, dat v nich vedených, nebo komponent těchto systémů, musí být předem schválena Objednatelem. V případě porušení tohoto ustanovení Poskytovatelem je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé takové porušení.

26.7 Pokud vznikne činností a/nebo nečinností Poskytovatele nevratné poškození nebo ztráta dat v systémech Objednatele, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý takový případ. Tím není dotčen nárok Objednatele na náhradu způsobené újmy, zejména nákladů za obnovení nebo znovuvytvoření poškozených nebo ztracených dat.

26.8 V případě, že Poskytovatel poruší povinnost reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle odst. 24.4 této Smlouvy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

26.9 V případě, že Poskytovatel písemně neoznámí Objednateli změnu údajů v termínu dle odst. 7.4 Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

26.10 V případě, že Poskytovatel písemně neinformuje Objednatele o některé ze skutečností uvedených v odst. 7.5 ve stanoveném termínu, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.

26.11 V případě, že Poskytovatel neumožní kontrolu plnění dle odst. 7.3 Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.

26.12 V případě, že Poskytovatel poruší povinnost dle odst. 7.6 Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý jednotlivý případ a za každý započatý den trvání porušení této povinnosti.

26.13 V případě, že Poskytovatel poruší vykonávání periodických činností uvedených v Paušálních KL přílohy č. 1 této Smlouvy, např. neprovede tyto činnosti v požadované periodě), je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč za každý započatý den porušení a za každý takový případ porušení.

26.14 V případě, že Poskytovatel poruší kteroukoliv povinnost dle čl. 5 přílohy č. 2 této Smlouvy, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč za každý takový případ.

26.15 V případě, že dojde k prodlení Poskytovatele se splněním povinnosti písemně potvrdit přijetí Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb v době uvedené v bodě 6.3. této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý takový případ.

26.16 V případě, že Poskytovatel poruší kteroukoli povinnost dle odst. 7.7 této Smlouvy, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,-Kč za každý takový případ.

26.17 V případě, že Poskytovatel poruší kteroukoli povinnost uvedenou v odst. 7.8 nebo odst. 7.9 nebo odst. 7.10 této Smlouvy, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,-Kč za každý takový případ.

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

26.19 Zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nebo slev z ceny nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky ani nahradit způsobenou škodu nebo nemajetkovou újmu. Kumulace více práv na slevy z ceny a/nebo smluvní pokuty v případě jednoho porušení Smlouvy je přípustná.

26.20 V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním jiných svých závazků z této Smlouvy, na které se nevztahují SLA, jiné smluvní pokuty ani slevy z ceny, např. s vykonáváním závazných činností definovaných pro jednotlivé dílčí Služby a další plnění v [příloze č. 1](#) nebo porušení povinnosti v [příloze č. 2](#) této Smlouvy, a své prodlení neodstraní ani v dodatečně lhůtě stanovené Objednatelům v jeho výzvě k odstranění prodlení Poskytovatele, která bude obsahovat vymezení povinností, s jejichž splněním je Poskytovatel v prodlení, náleží Objednateli nárok na slevu z ceny ve výši 50.000,- Kč za každé takové porušení smluvní povinnosti.

26.21 Sleva z ceny za porušení SLA týkajících se Paušálních služeb za Vyhodnocovací období je omezena do výše 50 % z celkové ceny Paušálních služeb, tzn. že v případě, že součet všech slev z ceny za příslušné Vyhodnocovací období převyšuje 50 % z ceny Paušálních služeb, omezuje se celková výše slevy z ceny za Vyhodnocovací období do výše 50 % z ceny Paušálních služeb v daném měsíci. Toto omezení neplatí v případě uvedeném v odst. 11.4 Smlouvy nebo pokud nebudou poskytnuty Paušální služby.

26.22 V případě, že Poskytovatel nesplní svoji povinnost prokázat splnění podmínky nezávislosti způsobem popsáním v odst. 7.14 Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2 500 000 Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti. .

27. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

27.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv, nejdříve však dne 1. 8. 2021. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, která skončí uplynutím posledního dne 24. kalendářního měsíce poskytování Paušálních služeb (počítáno od prvního měsíce zahájení poskytování Paušálních služeb ve smyslu odst. 4.2 této Smlouvy); tím není dotčena možnost poskytování Ad hoc služeb již od okamžiku účinnosti Smlouvy.

27.2 Objednatel je bez jakýchkoliv sankcí vůči jeho osobě vedle důvodů uvedených v právních předpisech oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:

27.2.1 Parametr dostupnost, jehož výše je definována v KL PDS-001, nejméně u jednoho z Paušálních KL klesne v průběhu tří Vyhodnocovacích období (za dobu trvání Smlouvy) pod úroveň 93 %, přičemž pokles dostupnosti nebude způsoben okolnostmi vnějšího vlivu (mimo působnost Poskytovatele) nebo činností Objednatele; nebo

27.2.2 Poskytovatel je v prodlení s plněním kterékoliv povinnosti podle této Smlouvy a nesjednává nápravu ani do 15 dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení; nebo

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

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

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

27.2.5 bude dle insolvenčního zákona zahájeno insolvenční řízení s Poskytovatelem nebo bude vydáno rozhodnutí o úpadku Poskytovatele anebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení; nebo

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

27.2.7 Poskytovatel předem neoznámí Objednateli jakoukoliv změnu osoby poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavatelé ve smyslu odst. 3.9 Smlouvy, nebo k takovéto změně Objednatel nedá předem souhlas dle téhož odstavce Smlouvy nebo dojde-li k porušení povinnosti alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů realizačního týmu (dle jejich kvalifikací) Poskytovatele dle přílohy č. 7 této Smlouvy a/nebo dle podmínek stanovených v odst. 7.1.4 Smlouvy; nebo

27.2.8 Poskytovatel nepředloží pojistnou smlouvu, její relevantní části nebo pojistku dle odst. 8.1 této Smlouvy; nebo

27.2.9 celková souhrnná výše uplatněných slev z ceny a smluvních pokut, na které vzniklo v době trvání Smlouvy Objednateli právo, překročí trojnásobek měsíční ceny za Paušální služby bez DPH; nebo

27.2.10 Objednatel na základě kontroly plnění Smlouvy dle odst. 7.3 Smlouvy zjistí neplnění kterékoliv části Smlouvy a Poskytovatel neodstraní své porušení povinnosti ani v dodatečně lhůtě stanovené Objednatelům přiměřené danému porušení. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že tato lhůta nemá dopad na případnou výši slev z ceny či smluvních pokut souvisejících s příslušným porušením; nebo

27.2.11 ohledně Poskytovatele dojde ke změně uvedené v odst. 7.5 Smlouvy a Objednatel se z důvodu této změny rozhodne od Smlouvy odstoupit; nebo

27.2.12 Poskytovatel neprokáže ve stanovené lhůtě splnění podmínky nezávislosti způsobem popsáním v odstavci 7.14 Smlouvy.

27.3 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy pouze v případě, že:

27.3.1 Objednatel je v prodlení se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů a částku nezplatí ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté mu k tomu Poskytovatelem;

27.3.2 Objednatel je v prodlení s poskytováním nezbytné součinnosti dle této Smlouvy; v tom případě je Poskytovatel oprávněn odstoupit za podmínek § 2591 občanského zákoníku; nebo

27.3.3 Objednatel jiným způsobem podstatně poruší tuto Smlouvu,

a Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 60 dnů od doručení takovéto výzvy k nápravě a v této výzvě zároveň musí být uvedeno právo Poskytovatele od Smlouvy odstoupit.

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

27.5 Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí vůči jeho osobě tuto Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou 3 měsíců. Výpovědní doba začíná prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi a končí uplynutím posledního dne příslušného (třetího) kalendářního měsíce. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že tato výpověď nemá dopad na případnou výši slev z ceny, smluvních pokut souvisejících s plněním Smlouvy či dalších povinností ve smyslu odst. 27.7 této Smlouvy po celou dobu účinnosti této Smlouvy.

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

27.7 Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za újmu a nároky ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, mlčenlivosti ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy, zejména odst. 24.4 této Smlouvy.

27.8 Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto ani práva a nároky z takových plnění vyplývající. V případě, kdy by však Objednatel odstoupil od Smlouvy z důvodu takového porušení smluvní povinnosti Poskytovatele, že se plnění Poskytovatele stalo pro Objednatel nepotřebným, bude toto plnění Poskytovateli vráceno a ten bude povinen vrátit Objednateli zaplacenou cenu. Poskytovateli nevzniká právo na poskytnutí jakéhokoliv finančního plnění za činnosti prováděné v rámci Inicializace Paušální služby v případě, že závazek k provedení Inicializace příslušné Paušální služby zanikne v důsledku předčasného ukončení Smlouvy či její části smluvní stranou (např. odstoupením od Smlouvy) před řádným ukončením procesu Inicializace této Paušální služby a potvrzením protokolu o řádné Inicializaci ze strany Objednatel.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

27.9 Udělení veškerých práv Objednateli na základě Licence či jiných licencí dle této Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět nebo jinak jednostranně zrušit.

27.10 Objednatel si v souladu s § 100 odst. 2 ZZVZ vyhrazuje právo změnit dodavatele (Poskytovatele) za následujících podmínek:

27.10.1 bude ukončen smluvní vztah s Poskytovatelem před uplynutím původně sjednané doby trvání této Smlouvy;

27.10.2 nový poskytovatel bude vybrán z účastníků zadávacího řízení na Veřejnou zakázku, přičemž tito účastníci budou osloveni k uzavření smlouvy v pořadí, ve kterém se umístili v zadávacím řízení na Veřejnou zakázku, a

27.10.3 nový poskytovatel akceptuje smluvní podmínky v rozsahu odpovídajícím smluvním podmínkám mezi Objednatel a Poskytovatelem s tím, že cena plnění nového poskytovatele bude určena podle cenových podmínek uvedených v nabídce nového poskytovatele předložené v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku.

28. BANKOVNÍ ZÁRUKA

28.1 Poskytovatel předložil Objednateli před podpisem této Smlouvy originál bankovní záruky v elektronické podobě za řádné splnění jeho závazků dle této Smlouvy ve výši 2.500.000,-Kč.

28.2 Bankovní záruka musí být platná a účinná ode dne jejího vystavení a platnost a účinnost bankovní záruky musí trvat po celou dobu účinnosti Smlouvy.

28.3 Právo z bankovní záruky je Objednatel oprávněn uplatnit v případech, že Poskytovatel řádně nesplní předmět této Smlouvy nebo neuhradí Objednateli způsobenou škodu, nemajetkovou újmu či smluvní pokutu nebo nárok z titulu odstoupení od Smlouvy nebo jiný peněžitý závazek, k němuž je podle této Smlouvy Poskytovatel povinen. Banka v záruční listině uvede, že uspokojí Objednatele až do výše uvedené v odst. 28.1 této Smlouvy, nesplní-li Poskytovatel své závazky dle předchozí věty, resp. dle této Smlouvy.

28.4 Bankovní záruka musí být sjednána jako bezpodmínečná a neodvolatelná, znějící na první vyžádání Objednatele a bez námitek. Banka se v této bankovní záruce musí zavázat k zaplacení celé částky na první výzvu Objednatele, pokud Objednatel v této výzvě uvede, že Poskytovatel nesplnil závazky vyplývající z této Smlouvy. Banka není oprávněna zkoumat, je-li výzva Objednatele důvodná. Objednatel je oprávněn nechat si předanou bankovní záruku přezkoumat a schválit od své banky. V případě výhrad banky Objednatele k předložené bankovní záruce je Poskytovatel povinen předložit v dodatečné lhůtě dvou týdnů novou řádnou bankovní záruku.

28.5 Veškeré náklady spojené s bankovní zárukou a jejím obstaráním jsou zahrnuty ve smluvní ceně za poskytování Služeb a hradí je Poskytovatel.

28.6 V případě, že dojde k prodloužení doby trvání této Smlouvy, je Poskytovatel povinen prodloužit na své náklady bankovní záruku na dobu prodloužení trvání této Smlouvy a doklad o jejím prodloužení předložit Objednateli nejpozději ke dni uplynutí trvání původní bankovní záruky.

28.7 Bankovní záruka neobsahuje jiné podmínky pro výplatu plnění z bankovní záruky, než které jsou běžné pro vydávání obdobných bankovních záruk bankami nebo stanovené touto Smlouvou (běžnými podmínkami se rozumí například podmínka stanovící použití českého jazyka pro žádost o výplatu plnění, ověření podpisu věřitele z bankovní záruky na žádosti o výplatu plnění apod.).

29. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

29.1 Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování plnění dle této Smlouvy nijak nenaruší ochranu osobních údajů fyzických osob, s nimiž přijde do styku, a bude vždy postupovat v souladu s platnými právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů, včetně GDPR a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

29.2 Plnění poskytované dle této Smlouvy musí být vybaveno prostředky (na technické úrovni) pro zajištění souladu s GDPR.

29.3 V souvislosti s plněním Smlouvy se Poskytovatel zavazuje v souladu s čl. 23. této Smlouvy zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví, a to i po ukončení Smlouvy. Pokud se Poskytovatel kdykoliv v průběhu realizace Smlouvy nebo po jejím ukončení seznámí s osobními údaji, platí povinnost mlčenlivosti také pro osobní údaje včetně zákazu předávat osobní údaje třetí osobě. V případě, že Poskytovatel zjistí, že bude osobní údaje jakýmkoliv způsobem zpracovávat, je o této skutečnosti povinen neprodleně informovat Objednatele a uzavřít s ním zpracovatelskou smlouvu v souladu s GDPR a dále postupovat v souladu s uvedeným nařízením a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

30. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

30.1 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy budou řešeny soudy České republiky, přičemž v případě, že Poskytovatel má sídlo mimo území České republiky (spory s mezinárodním prvkem), bude věcně a místně příslušným soudem vždy soud určený podle sídla Objednatele.

31. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

31.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran. Každá změna bude provedena v souladu se ZZVZ.

31.2 Pokud by se kterékoli ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným, zdánlivým nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost, zdánlivost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplyvá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné, zdánlivé či nevynutitelné ustanovení nahradit v souladu se ZZVZ platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení. V případě rozporu mezi ustanovením Smlouvy a ustanovením kterékoli přílohy Smlouvy bude postupováno podle Smlouvy, není-li výslovně ve Smlouvě sjednáno jinak.

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

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

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

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

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

31.8 Požadavek písemné formy dle této Smlouvy je splněn i tehdy, pokud je příslušné právní jednání učiněno elektronicky a elektronicky podepsáno.

31.9 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

| | |
|-------------------------------|------------------------------|
| Příloha č. 1: | Technická specifikace služeb |
| Příloha č. 2: | Obecné parametry Služeb |
| Příloha č. 3: | Plán Inicializace |
| Příloha č. 4: | Oprávněné osoby |
| Příloha č. 5: | Seznam poddodavatelů |
| Příloha č. 6: | Souhrnná cenová tabulka |
| Příloha č. 7: | Realizační tým Poskytovatele |
| Příloha č. 8: | Seznam rolí Poskytovatele |
| Příloha č. 9: | Přehled dokumentace |

31.10 Tato Smlouva se vyhotovuje v elektronické podobě ve formátu (.pdf), přičemž každá ze smluvních stran obdrží oboustranně elektronicky podepsaný datový soubor této Smlouvy.

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

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

Objednatel

V Praze dne : *shodné s datem a časem podpisu el.
podpisem*

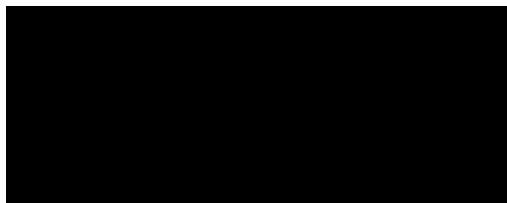
**Ing. Oleg
Blaško** Digitálně podepsal
Ing. Oleg Blaško
Datum: 2021.07.22
16:07:05 +02'00'

Česká republika – Ministerstvo zemědělství

Ing. Oleg Blaško,
ředitel odboru
informačních a komunikačních technologií

Poskytovatel

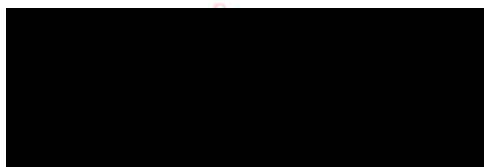
V Praze dne: *shodné s datem a časem podpisu el.
podpisem*



O2 IT Services s.r.o.

jednatel

V Praze dne: *shodné s datem a časem podpisu el.
podpisem*



O2 IT Services s.r.o.

jednatel

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

Příloha č. 1

Technická specifikace Služeb a SLA

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

| Položka | Popis položky |
|------------------------|--|
| Ad hoc KL | Jak je tento pojem definován v odst. 3.5. Smlouvy |
| Ad hoc služby | Jak je tento pojem definován v odst. 3.5 Smlouvy |
| Autorské dílo | Jak je tento pojem definován v odst. 19.2 Smlouvy |
| Bezpečnostní incident | Information security incident - Jednotlivá nechtěná a neočekávaná událost nebo série nechtěných a neočekávaných bezpečnostních událostí, které mají významnou pravděpodobnost kompromitování činností a ohrožení bezpečnosti informací. |
| Celková smluvní pokuta | Součet dílčích smluvních pokut uplatňovaných v rámci jednoho paušálního katalogového listu za jedno vyhodnocovací období |
| Činnost | Detail činnosti požadovaný v rámci Služby |
| Disaster recovery plan | Plán obnovy po havárii. |
| Dopad | Počet ovlivněných uživatelů. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností se uvádí, že skupinový dopad znamená 3 a více ovlivněných uživatelů, plošný znamená dopad na všechny uživatele využívající danou komponentu a individuální dopad znamená 1 až 2 uživatele pokud se nejedná o všechny uživatele dané funkcionality. |
| Doplňující informace | Veškeré dodatečné informace nezbytné pro vyhodnocení úrovně poskytovaných služeb |
| Dostupnost | Procentuální dostupnost rozhraní ve Vyhodnocovacím období |
| Dostupnost rozhraní | Procentuální dostupnost rozhraní v rámci provozní doby rozhraní |
| GDPR | Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). |
| HelpDesk | Kontaktní místo Objednatele. |
| ID | Identifikační kód příslušného katalogového listu, uvedený v záhlaví katalogového listu |
| Incident | Zejména neplánované přerušení Služby, omezení kvality Služby nebo porucha konfigurační položky. |
| Inicializace | Jak je tento pojem definován v odst. 5.1 Smlouvy |
| Inicializace služby | Zahájení poskytování Služby Poskytovatelem zahrnující implementaci měřících bodů monitoringu |
| Insolvenční zákon | Jak je tento pojem definován v odst. 1.2.3 Smlouvy |
| Interní dokumentace | Jak je tento pojem definován v odst. 9.1 Smlouvy |
| Licence | Jak je tento pojem definován v odst. 19.2 Smlouvy |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| | |
|---|--|
| Matice priorit | Mapování chybových stavů a jiných skutečností na odpovídající priority požadavků |
| Maximální odezva | Doba odezvy, při jejímž překročení je rozhraní považováno za nedostupné |
| Měřící bod | Místo sběru dat pro výpočet ukazatelů |
| Měřící body a výpočet ukazatelů | Body pro sběr dat sloužících k výpočtu ukazatelů a postup výpočtu ukazatelů |
| Monitoring | Jak je tento pojem definován v odst. 10.1 Smlouvy |
| Nabídka | Jak je tento pojem definován v odst. 6.1 Smlouvy |
| Název rozhraní | Název příslušného rozhraní využívaný napříč celou provozní dokumentací |
| Název služby | Název příslušného katalogového listu |
| Obecné parametry služeb | Jak je tento pojem definován v odst. 3.2 Smlouvy. |
| Odezva | Doba odezvy na požadavek vznesený prostřednictvím rozhraní |
| Odstávky | Vzájemně odsouhlasená plánovaná nedostupnost Služby dle KL |
| Odpověď | Maximální doba, za kterou dojde k reakci Poskytovatele na nový požadavek |
| Open Source Software | Jak je tento pojem definován v odst. 20.8 Smlouvy |
| Označení služby | Písmenné označení katalogového listu, jednotlivé zkratky odkazují na obsah KL |
| Paušální KL | Jak je tento pojem definován v odst. 3.4 Smlouvy |
| Paušální služby | Jak je tento pojem definován v odst. 3.4 Smlouvy |
| Podíl odezvy v limitu | Procentuální zastoupení časových intervalů s odezvou v limitu na celkové provozní době rozhraní ve vyhodnocovacím období |
| Pomocný nástroj | Jak je tento pojem definován v odst. 19.2 Smlouvy |
| Popis požadovaných činností | Výčet činností požadovaných v rámci služby |
| Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb | Jak je tento pojem definován v odst. 6.2 Smlouvy. . |
| Pracovní dny | Pondělí až pátek vyjma dnů pracovního klidu podle § 3 zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů |
| Překážky vylučující povinnost k náhradě újm | Jak je tento pojem definován v odst. 25.2 Smlouvy. |
| Provozní doba systému | Doba, po kterou systém má být smluvně dostupný (pro účely výpočtu plnění SLA parametrů). |
| Provozní doba rozhraní | Doba, po kterou rozhraní má být smluvně dostupné (pro účely výpočtu plnění SLA parametrů) |
| Provozní služby | Veškeré služby nezbytné pro zajištění provozu aplikace, zahrnují standardní služby a aplikačně specifické služby |
| Provozovatel Monitoringu | Jak je tento pojem definován v odst. 10.2 Smlouvy |
| Reakční doba | Doba odpovědi na požadavek a vyřešení požadavku |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| | |
|---|---|
| Sleva z ceny | Sleva z ceny Služby poskytnutá Poskytovatelem Objednateli v důsledku snížení kvality poskytovaných služeb v rámci vyhodnocovaného období |
| Služby | Jak je tento pojem definován v odst. 3.1 Smlouvy |
| Služby podpory | Služby 2. a 3. úrovně podpory pro provozované aplikace |
| Parametry SLA | Požadované parametry provozovaných služeb |
| SD | Softwarový nástroj sloužící k evidenci požadavků (ServiceDesk) |
| Standardní služby | Provozní služby společné pro všechny provozované aplikace |
| Standardní SW | Jak je tento pojem definován v odst. 20.1 Smlouvy |
| Stávající software | Jak je tento pojem definován v odst. 3.7 Smlouvy |
| Testovací scénář | Sled kroků vykonávaných monitoring systémem Objednatele v rámci monitoringu parametrů SLA poskytovaných služeb |
| Typ rozhraní | Podoba rozhraní mající vliv na parametry a měřící body |
| Úroveň služby | Míra a kvalita poskytované služby v kategoriích |
| Veřejná zakázka | Jak je tento pojem definován v odst. 1.2.4 Smlouvy |
| Vlastník informací | odpovídá za agendu nebo proces a za data, schvaluje přístup k datům dle bezpečnostní politiky MZe a platnými legislativními i interními předpisy. Za definice požadavků na rozvoj (věcně). Vlastník informací se váže na Směrnici k řízení bezpečnosti informací |
| Vyhlaška o kybernetické bezpečnosti | Jak je tento pojem definován v odst. 15.1 Smlouvy |
| Vyhodnocení kvality | Postup a pravidla pro vyhodnocení kvality poskytovaných služeb |
| Vyhodnocovací období | Jak je tento pojem definován v odst. 11.2 Smlouvy |
| Významný informační systém | Významným informačním systémem je informační systém spravovaný orgánem veřejné moci, který není kritickou informační infrastrukturou ani informačním systémem základní služby a u kterého narušení bezpečnosti informací může omezit nebo výrazně ohrozit výkon působnosti orgánu veřejné moci, |
| Výpadek rozhraní | Časový interval, ve kterém je rozhraní dle Monitoringu nedostupné |
| Vyřešení | Je doba od evidence požadavku až do nahlášení řešení Poskytovatelem, evidovaná v SD nástroji Objednatele, není-li dále uvedeno jinak. V rámci KL v příloze č. 2 Smlouvy, v části „Způsob dokladování“, označuje pojem „vyřešení“ stav vyřešení požadavku |
| Výkaz plnění | Jak je tento pojem definován v odst. 11.1 Smlouvy |
| Význam rozhraní / Koeficient významu rozhraní | Je koeficient vyjadřující důležitost rozhraní pro poskytování služby, který je zohledněn při výpočtu smluvních pokut a slev z ceny |
| Významná funkcionality | Funkcionality, která je nezbytná pro zajištění hlavních funkcí systému a je monitorována prostřednictvím testovacích scénářů |
| Vznesení nároku | Jak je tento pojem definován v odst. 19.10 Smlouvy |
| Zadávací dokumentace | Jak je tento pojem definován v odst. 2.1 Smlouvy |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| | |
|----------------------------------|---|
| Základní cena | Cena bez DPH za Paušální služby za katalogový list uvedený v příloze č. 1 této Smlouvy, k jehož plnění se vztahuje požadavek/incident relevantní pro určení parametrů SLA a/nebo výpočet smluvní pokuty a/nebo slevy z ceny |
| Zákon o kybernetické bezpečnosti | Jak je tento pojem definován v odst. 15.1 Smlouvy |
| Zkrácený popis služby | Stručný popis předmětu příslušného katalogového listu |
| Způsob dokladování | Popis formy a obsahu dokladů prokazujících úroveň dodávaných služeb |
| Způsob vyhodnocení | Postup a pravidla vyhodnocení plnění smluvních ukazatelů na konci Vyhodnocovacího období |
| ZZVZ | Jak je tento pojem definován v odst. 3.1 Smlouvy |

2. SEZNAM ZKRATEK

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

3. KATALOGOVÉ LISTY

ID: NET-001

| OZNAČENÍ SLUŽBY | INF/NET-001 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
|---|--|---------|----------|
| Název služby | Provoz a správa Cisco ASA | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ a TESTOVACÍ | | |
| Zkrácený popis služby | Provoz a správa síťové zařízení Cisco ASA situovaného v Hostingových Centrech (dále jen „HC“) Objednatele. | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti Cisco ASA v HC Objednatele, 2. fyzická kontrola zařízení v HC Objednatele (na měsíční bázi), 3. kontrola a vnější čištění, zejména ventilátorů a vstupů sloužících pro chlazení zařízení (na kvartální bázi), 4. proaktivní dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s release mgmt procesem a plánem patchování Objednatele, 6. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře, 7. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby, 8. správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování schválených rolí, 9. realizace fyzického propojování provozovaných zařízení v rámci rozvaděčů (racků) prostřednictvím strukturované kabeláže (metalická, fibre, twinax, a podobně), 10. realizace diagnostiky a výměny závadné kabeláže, SFP a JBIG vykazující chybové stavy, 11. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele zejména v oblasti, nikoliv však výhradně: <ol style="list-style-type: none"> a. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace portů a interface, b. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace VLAN a VLAN interface, c. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace směrování a řízení toku dat, d. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace ACL, komunikačních a FW pravidel v souladu s pravidly bezpečnosti sítě, e. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace VPN portálů 12. správa a konfigurace vysoké dostupnosti zařízení (pokud je tak provozováno a konfigurováno), 13. kontrola platnosti certifikátů instalovaných a provozovaných v rámci zařízení a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti, 14. zajištění HW servisu aktivních prvků (u výrobce/dodavatele) včetně případného zajištění náhrady v případě poruchy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele), 15. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření, 16. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. postupy pro obnovu zařízení ze záloh, 17. diagnostika chyb a nestandardních stavů 18. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. aktuální schéma fyzického umístění zařízení a kabelových rozvodů v lokalitách HC MZe, b. kabelové knihy a floor-plány, | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

- c. CMDB,
 - d. aktuální schéma logického zapojení L3 (interní směrování, směrování do externích sítí),
19. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
- a. analýzu z trendů vytížení jednotlivých zařízení za hodnocené období (CPU, vytížení páteřních linek a linek WAN,
 - b. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření
 - c. využití licencí

SLUŽBY PODPORY

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

| | |
|--------------------------------------|---|
| Měrná jednotka provozu služby | Aktivní prvek |
| Limit objemu služby | +/- 2 aktivní prvky |
| Omezení | Služba nezahrnuje správu a provoz přímého propojení lokalit Hostingových Center Objednatele. Služba nezahrnuje správu a provoz linek WAN. |
| Další podmínky | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. V případě obměny zařízení z důvodu náhrady vadného prvku, nebo z důvodu modernizace budou tato nová zařízení považována za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby. Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Testovacím prostředím je myšlen testovací VPN portál provozovaný v rámci produkčních zařízení |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře* | Úroveň služby |
|-------------|---|--------------------------|------------------------------------|---------------|
| NET1-P1 | Management zařízení | Síťové rozhraní | PING-001 | GOLD |
| NET1-P2 | Webové rozhraní produkčního VPN portálu | Webové grafické rozhraní | PDS-001 | GOLD |
| NET1-T1 | Webové rozhraní testovacího VPN portálu | Webové grafické rozhraní | PDS-001 | TEST |

ID: NET-002

| OZNAČENÍ SLUŽBY | INF/NET-002 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
|--|--|---------|----------|
| Název služby | Provoz a správa síťové infrastruktury v Hostingových Centrech Objednatele. | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ A TESTOVACÍ | | |
| Zkrácený popis služby | Provoz a správa síťové infrastruktury situované v Hostingových Centrech (dále jen „HC“) Objednatele. | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti aktivních síťových prvků v HC Objednatele, fyzická kontrola zařízení v HC Objednatele (na měsíční bázi), kontrola a vnější čištění, zejména ventilátorů a vstupů sloužících pro chlazení zařízení (na kvartální bázi), proaktivní dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře, provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby, správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování schválených rolí, realizace fyzického propojování provozovaných zařízení v rámci rozvaděčů (racků) prostřednictvím strukturované kabeláže (metalická, fibre, twinax, a podobně), realizace značení a číslování strukturované kabeláže, včetně vedení evidence v kabelové knize, realizace diagnostiky a výměny závadné kabeláže, SFP a JBIG vykazující chybové stavy na aktivních prvcích, nebo připojených zařízeních, realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 2MD měsíčně zejména v oblasti, nikoliv však výhradně: <ol style="list-style-type: none"> správa, aktivace/deaktivace a konfigurace portů a interface, správa, aktivace/deaktivace a konfigurace VLAN a VLAN interface, správa, aktivace/deaktivace a konfigurace směrování a řízení toku dat, správa a konfigurace vysoké dostupnosti zařízení (pokud je tak provozováno a konfigurováno), kontrola platnosti certifikátů instalovaných a provozovaných v rámci zařízení a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti, | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

16. zajištění HW servisu aktivních prvků (u výrobce/dodavatele) včetně případného zajištění náhrady v případě poruchy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),
17. zajištění a správa služeb Objednavatele provozovaných v rámci CMS a ISP poskytující LAN, WAN a internetovou konektivitu, zejména v oblasti, nikoliv však výhradně:
 - a. zřizování nové a úprava stávající komunikace,
 - b. součinnost při jednání se zástupci CMS a ISP,
18. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření,
19. diagnostika chyb a nestandardních stavů
20. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
21. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. aktuální schéma fyzického umístění zařízení a kabelových rozvodů v lokalitách HC MZe,
 - b. kabelové knihy a floor-plány,
 - c. CMDB,
 - d. aktuální schéma fyzického zapojení síťové infrastruktury v lokalitách HC MZe,
 - e. aktuální schéma logického zapojení síťové infrastruktury (VLAN, porty, prvky) v lokalitách HC MZe,
 - f. aktuální schéma logického zapojení L3 – L4 síťové infrastruktury v lokalitách HC (interní směrování, směrování do externích sítí),
22. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. analýzu z trendů vytížení jednotlivých zařízení za hodnocené období (CPU, vytížení páteřních linek a linek WAN, vytížení instancí loadbalancerů, dlouhodobě vytížených access portů),
 - b. u zařízení typu switch typ a počet volných portů.
 - c. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SLUŽBY PODPORY

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:

- GOLD - produkční prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :

- GOLD - produkční prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

| | |
|--------------------------------------|---|
| Měrná jednotka provozu služby | Modul/karta aktivního prvku, nemonulární aktivní prvek, virtuální instance |
| Limit objemu služby | +/- 4 karty/modules aktivního prvku nebo +/- 6 nemonulárních aktivních prvků |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| | | | | |
|-----------------------|--|---------------------|---|----------------------|
| Omezení | <p>Služba nezahrnuje správu a provoz přímého propojení lokalit Hostingových Center Objednatele.</p> <p>Služba nezahrnuje správu a provoz linek WAN.</p> <p>Instalace a konfigurace v důsledku nákupu nových síťových prvků je hrazena v rámci daného změnového požadavku.</p> | | | |
| Další podmínky | <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>V případě obměny zařízení z důvodu náhrady vadného prvku, nebo z důvodu modernizace budou tato nová zařízení považována za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>Součástí je i provoz a správa dohledového nástroje HP iMC, který se využívá pro monitoring zařízení a jako Tacacs server.</p> | | | |
| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře* | Úroveň služby |
| NET2-P1 | Management zařízení | Síťové rozhraní | PING-001 | GOLD |

ID: NET-003

| | | | |
|---|---|----------------|-----------------|
| OZNAČENÍ SLUŽBY | INF/NET-003 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
| Název služby | Provoz a správa zařízení F5 BIG-IP platforms | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ A TESTOVACÍ | | |
| Zkrácený popis služby | Provoz a správa zařízení F5 BIG-IP platforms v Hostingových Centrech (dále jen „HC“) Objednatele. | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti zařízení F5 BIG-IP platforms v HC Objednatele, 2. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti virtuálních instancí provozovaných v rámci zařízení, 3. fyzická kontrola zařízení v HC Objednatele (na měsíční bázi), 4. kontrola a vnější čištění, zejména ventilátorů a vstupů sloužících pro chlazení zařízení (na kvartální bázi), 5. proaktivní dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 6. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, 7. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 8. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře, 9. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZE v rámci inicializace služby, 10. správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování schválených rolí, | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

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

SLUŽBY PODPORY

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

| | |
|--------------------------------------|--|
| Měrná jednotka provozu služby | virtuální instance fyzická zařízení |
| Limit objemu služby | +/- 4 virtuální instance +/- 2 fyzická zařízení |
| Omezení | Služba nezahrnuje správu a provoz přímého propojení lokalit Hostingových Center Objednatele. Služba nezahrnuje správu a provoz linek WAN. |
| Další podmínky | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. V případě obměny zařízení z důvodu náhrady vadného prvku, nebo z důvodu modernizace budou tato nová zařízení považována za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby. Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. |

| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře | Úroveň služby |
|-------------|---------------------|-----------------|-----------------------------------|---------------|
| NET3-P1 | Management zařízení | Síťové rozhraní | PING-001 | GOLD |
| NET3-T1 | Management zařízení | Síťové rozhraní | PING-001 | SILVER |

ID: NET-004

| | | | |
|---|---|----------------|----------|
| OZNAČENÍ SLUŽBY | INF/NET-004 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
| Název služby | Provoz a správa modulů zařízení F5 BIG-IP platforms | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ A TESTOVACÍ | | |
| Zkrácený popis služby | Provoz a správa modulu ASM a APM v rámci zařízení F5 BIG-IP platforms | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti modulů ASM a APM provozovaných v rámci zařízení F5 BIG-IP, kontrola logů modulů (na týdenní bázi), kontrola LTM logů (na měsíční bázi), proaktivní dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
8. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby,
9. správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování schválených rolí,
10. aktualizace TMOS, geolokační databáze a signatur – minimálně 4x ročně,
11. pravidelná kontrola „manual traffic learning“, návrh a ze strany MZE schválená úprava politik dle nálezů (minimálně na týdenní bázi),
12. pravidelná kontrola a úprava konfigurace „ready to neforce objektů“ (na měsíční bázi),
13. účast na jednání při řešení změn v aplikacích a následná příprava návrhu změn v politikách ke schválení Objednateli,
14. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 5 MD měsíčně,
15. příprava návrhů změn v konfiguraci modulů na základě řešení servisních incidentů a předání Objednateli ke schválení,
16. správa přístupových politik pro produkční, testovací a vývojové prostředí,
17. správa a konfigurace vysoké dostupnosti (pokud je tak systém provozován a konfigurován),
18. kontrola platnosti certifikátů instalovaných a provozovaných v rámci systému a případná iniciace procesu obnovy certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti,
19. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele,
20. diagnostika chyb a nestandardních stavů,
21. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření,
22. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. postupy pro obnovu zařízení ze záloh.
23. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SLUŽBY PODPORY

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

| Měrná jednotka provozu služby | Modul | | | |
|--------------------------------------|---|-----------------|-----------------------------------|---------------|
| Limit objemu služby | +/- 2 moduly | | | |
| Omezení | Správa samotného zařízení F5 je součástí jiného KL | | | |
| Další podmínky | <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>V případě obměny zařízení z důvodu náhrady vadného prvku, nebo z důvodu modernizace budou tato nová zařízení považována za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>Zařízení F5 BIG-IP platforms je provozováno včetně dalších modulů, zejména LTM a advanced routing.</p> | | | |
| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře | Úroveň služby |
| NET4-P1 | Management zařízení | Síťové rozhraní | PING-001 | GOLD |
| NET4-T1 | Management zařízení | Síťové rozhraní | PING-001 | SILVER |

ID: HW-001

| OZNAČENÍ SLUŽBY | INF/HW-001 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
|--|---|---------|----------|
| Název služby | Provoz a správa serverů a blade chassis | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ, VÝVOJOVÉ | | |
| Zkrácený popis služby | Provoz a správa HW Infrastruktury serverů a blade chassis | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti HW infrastruktury serverů provozovaných v HC Objednatele, 2. fyzická kontrola zařízení v HC Objednatele (na měsíční bázi), 3. kontrola a vnější čištění, zejména ventilátorů a vstupů sloužících pro chlazení zařízení (na kvartální bázi), 4. proaktivní dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, 6. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

8. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby,
9. správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování rolí,
10. realizace výměny vadných komponent a příslušenství provozovaného HW,
11. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti nástrojů pro monitoring a hlášení servisních požadavků výrobcí HW:
 - a. pravidelná aktualizace (minimálně na kvartální úrovni),
 - b. správa integrovaných serverů a zařízení s nástrojem,
 - c. integrace se systémy MZe dle schváleného požadavku Objednatele,
12. zprostředkování servisu HW a komunikace (s výrobcem/dodavatelem), včetně případného zajištění náhrady v případě poruchy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),
13. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
14. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. aktuální popis umístění jednotlivých zařízení (floorspace),
 - b. aktuální popis propojení serverů (kabelová kniha),
15. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. stav dlouhodobě vysoce využívaných serverů (minimálně vytížení CPU, RAM, interních diskových kapacit atd.)
 - b. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SLUŽBY PODPORY

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

| | |
|--------------------------------------|--|
| Měrná jednotka provozu služby | 1 server 1 blade server 1 chassis 1 chassis aktivní prvek |
| Limit objemu služby | +/- 20 serverů |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| | +/- 20 blade serverů +/- 2 chassis | | | |
|-----------------------|---|-----------------|-----------------------------------|---------------|
| Další podmínky | <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>V případě obměny zařízení z důvodu náhrady vadného prvku, nebo z důvodu modernizace budou tato nová zařízení považována za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.</p> <p>Součástí KL jsou i servery provozované v datovém centru v sídle Objednatele (MZe Těšnov, Praha 1), jedná se o HW sloužící jako AD kontrolery.</p> <p>Do datového centra sídla Objednatele je standardní přístup pouze během pracovní doby, v případě jiné doby je nutné předchozí schválení, nebo za doprovodu zaměstnance MZe.</p> <p>Na vývojové prostředí se neuplatňují SLA.</p> | | | |
| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře | Úroveň služby |
| HW1-P1 | Management prod zařízení | Síťové rozhraní | PING-001 | Gold |
| HW1-T1 | Management test zařízení | Síťové rozhraní | PING-001 | Silver |

ID: HW-002

| OZNAČENÍ SLUŽBY | INF/HW-002 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
|---|--|---------|----------|
| Název služby | Správa storage systému a NAS | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ | | |
| Zkrácený popis služby | Správa a provoz diskových polí, včetně sdílených úložišť prostřednictvím NAS rozšíření diskových polí. | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti diskových polí a NAS rozšíření provozovaných v HC Objednatele, 2. fyzická kontrola zařízení v HC Objednatele (na měsíční bázi), 3. proaktivní dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 4. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, 5. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 6. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 7. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby, 8. správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování rolí, 9. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 2 MD zejména, nikoliv však výhradně v oblasti: | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

- a. správy, provozu, vytváření a rušení replikací,
 - b. správy, vytváření, rušení, kopírování a replikací snapshotů,
 - c. správy, provozu, vytváření, mapování a rušení LUNů,
 - d. správy, provozu, vytváření a rušení disk group,
 - e. správy, provozu, vytváření a rušení file share (CIFS, SMB,NFS), včetně správy přístupů k file share,
 - f. rozšiřování a přidělování kapacit,
 - g. kontroly obsazenosti disků a diskových skupin,
10. realizace výměny vadných komponent a příslušenství provozovaných diskových polí,
 11. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti nástrojů pro monitoring a hlášení servisních požadavků výrobcí HW
 - a. pravidelná aktualizace (minimálně na kvartální úrovni),
 - b. správa integrovaných serverů a zařízení s nástrojem,
 - c. integrace se systémy MZe dle schváleného požadavku Objednatele,
 12. zprostředkování servisu HW a komunikace (s výrobcem/dodavatelem), včetně případného zajištění náhrady v případě poruchy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),
 13. účast na jednání s dodavatelem maintenance diskových polí (na kvartální bázi),
 14. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
 15. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. aktuální popis umístění jednotlivých zařízení (floorspace),
 - b. aktuální popis konfigurace diskového pole, včetně zapojení do infrastruktury Objednatele,
 - c. přehled celkové, využití a volné kapacity
 - d. aktuální popis mapování datových úložišť jednotlivým klientům (serverům, aplikacím) včetně přístupových práv,
 16. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. celkové využití kapacit diskového pole,
 - b. aktuální volné kapacity diskového pole,
 - c. trendy a odhady doby případného vyčerpání kapacity atd.,
 - d. reporting největších systémových svazků,
 - e. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SLUŽBY PODPORY

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:

- GOLD - produkční prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :

- GOLD - produkční prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY | | | | |
|--------------------------------------|--|-----------------|-----------------------------------|---------------|
| Měrná jednotka provozu služby | NAS 1 zařízení Diskové pole kapacita v TB | | | |
| Limit objemu služby | NAS +/- 2 kusy Diskové pole +/- 50% aktuální kapacity | | | |
| Omezení | Služba se nevztahuje na diskové pole AgriBus a diskové pole v sídle Objednatele | | | |
| Další podmínky | <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>Součástí provozu diskového pole jsou i zařízení NAS.</p> <p>V případě obměny zařízení z důvodu náhrady vadného prvku, nebo z důvodu modernizace budou tato nová zařízení považována za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.</p> <p>Součástí provozu jsou i management nástroje jednotlivých technologií.</p> | | | |
| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře | Úroveň služby |
| HW2-P1 | Síťový interface zařízení | Síťové rozhraní | PING-001 | Gold |
| HW2-P2 | Síťový interface mgmt | Síťové rozhraní | PING-001 | Gold |
| HW2-P3 | NAS služby | CIFS | PORT-001 | Gold |
| HW2-P4 | NAS služby | NFS | PORT-001 | Gold |

ID: HW-003

| OZNAČENÍ SLUŽBY | INF/HW-003 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
|---|---|---------|----------|
| Název služby | Správa SAN infrastruktury MZe | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ | | |
| Zkrácený popis služby | Správa a provoz SAN sítě v HC Objednatele | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti síťových prvků SAN v HC Objednatele, 2. fyzická kontrola zařízení v HC Objednatele (na měsíční bázi), 3. kontrola a vnější čištění, zejména ventilátorů a vstupů sloužících pro chlazení zařízení (na kvartální bázi), 4. proaktivní dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, 6. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

8. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby,
9. správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování schválených rolí,
10. realizace fyzického propojování provozovaných zařízení v rámci rozvaděčů (racků) prostřednictvím příslušné optické kabeláže,
11. proaktivní kontrola interface a stavu chybovosti jednotlivých interface,
12. realizace značení a číslování optické kabeláže, včetně vedení evidence v kabelové knize,
13. realizace diagnostiky a výměny závadné kabeláže vykazující chybové stavy na aktivních prvcích, nebo připojených zařízení,
14. správa a konfigurace vysoké dostupnosti zařízení,
15. zajištění HW servisu aktivních prvků (u výrobce/dodavatele) včetně případného zajištění náhrady v případě poruchy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),
16. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
17. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. aktuální popis umístění jednotlivých zařízení (floorspace),
 - b. aktuální schéma fyzického zapojení SAN infrastruktury v lokalitách HC MZe, (Kabelová kniha SAN),
 - c. aktuální stav zónování,
 - d. aktuální seznam VSAN, včetně popisu
18. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. analýzu z trendů vytížení jednotlivých zařízení za hodnocené období,
 - b. počet volných portů,
 - c. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření.

SLUŽBY PODPORY

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:

- GOLD - produkční prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :

- GOLD - produkční prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

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

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| Další podmínky | <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>V případě obměny zařízení z důvodu náhrady vadného prvku, nebo z důvodu modernizace budou tato nová zařízení považována za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.</p> <p>Provozovatel infrastruktury musí umožnit přístup provozovateli AgriBus ke konfiguraci SAN switchů AgriBus.</p> <p>Součástí je i provoz a pravidelná údržba a aktualizace nástroje STOR2RRD.</p> | | | |
|-----------------------|--|-----------------|-----------------------------------|---------------|
| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře | Úroveň služby |
| HW3-P1 | Síťový interface zařízení | Síťové rozhraní | PING-001 | Gold |

ID: BCK-001

| OZNAČENÍ SLUŽBY | INF/BCK-001 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
|--|--|---------|----------|
| Název služby | Zálohování a obnova dat | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ | | |
| Zkrácený popis služby | Správa a provoz zálohovacího řešení Objednatele (HW i SW). | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti systémů zálohování dat Objednatele, 2. kontrola a vyhodnocení doběhu a validity záloh (na denní bázi), 3. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů, archivace logů, kontrola čitelnosti uložených dat/přesun dat na novější úložná média, 4. fyzická kontrola zařízení v HC Objednatele, 5. kontrola a vnější čištění, zejména ventilátorů a vstupů sloužících pro chlazení zařízení (na kvartální bázi), 6. proaktivní dohled zařízení a systému zálohování prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 7. realizace zálohování připojených systémů, 8. příprava záloh určených k archivaci, 9. zajištění součinnosti při fyzickém předání pásek k odvozu do archivu Objednatele (na měsíční a kvartální bázi), 10. realizace testování obnovy vybraných zálohovaných systémů (na kvartální bázi), 11. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, 12. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 13. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře, 14. předkládání návrhů na optimalizaci provozu zálohování infrastruktury Objednatele (na kvartální bázi), | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

15. provádění pravidelných záloh konfigurací služby (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby,
16. správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování rolí,
17. návrh a implementace schválených nápravných opatření vycházejících z nálezů v rámci bezpečnostních incidentů,
18. součinnost při provádění kopie vybraných DB z testovacího prostředí formou obnovy dat ze zálohy:
 - a. DB registrů a aplikací MZe minimálně 8x do roka,
 - b. ERP SAP minimálně 2x do roka,
19. realizace ad-hoc zálohy dat dle požadavku Objednatele
20. realizace ad-hoc obnovení dat dle požadavku Objednatele
21. realizace instalace nebo změny konfigurace zálohování systémů Objednatele dle schválených požadavků Objednavatele zejména, nikoliv však výhradně:
 - a. konfigurace kategorie/procesu záloh (krátkodobé – střednědobé – dlouhodobé zálohy),
 - b. konfigurace plánu jednotlivých záloh,
 - c. konfigurace nového zálohovaného systému,
22. zprostředkování servisu HW a komunikace (s výrobcem/dodavatelem), včetně případného zajištění náhrady v případě poruchy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),
23. realizace výměny vadných komponent a příslušenství provozovaného HW,
24. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) zálohovacího systému (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),
25. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. postupy pro obnovu zařízení,
26. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. aktuální instalace a konfigurace zálohování v prostředí Objednatele,
 - b. aktuální plán zálohování,
 - c. aktuální popis disaster recovery,
 - d. aktuální popis typových záloh (doba zálohování, dostupnost).
27. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. celkové využití kapacit, aktuální volné kapacity zálohovacích zařízení atd.
 - b. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SLUŽBY PODPORY

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:

- GOLD - produkční prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :

- GOLD - produkční prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY | | | | |
|--------------------------------------|--|-----------------|-----------------------------------|---------------|
| Měrná jednotka provozu služby | 1 zálohovací job | | | |
| Limit objemu služby | +/- 1000 jobů. | | | |
| Omezení | N/A | | | |
| Další podmínky | <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>V případě obměny zařízení z důvodu náhrady vadného prvku, nebo z důvodu modernizace budou tato nová zařízení považována za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.</p> <p>Součástí KL je provoz a správa páskové knihovny a dvou VLT.</p> | | | |
| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře | Úroveň služby |
| BCK1-P1 | Management zařízení | Síťové rozhraní | PING-001 | Gold |
| BCK1-P2 | Management zařízení | RDP | PORT-001 | Gold |

ID: OS-001

| OZNAČENÍ SLUŽBY | INF/OS-001 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
|--|---|---------|----------|
| Název služby | Správa operačních systémů Microsoft | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ, VÝVOJOVÉ | | |
| Zkrácený popis služby | Správa a provoz operačních Microsoft v HC Objednatele | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti Operačních Systémů (dále jen OS), 2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, 3. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi), 4. proaktivní dohled OS prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, 6. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli, 7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 8. správa a vytváření uživatelů na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 9. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 10. kontrola integrity FS (filesystem), | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

11. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 2 MD měsíčně,
12. kontrola platnosti instalovaných certifikátů (na týdenní bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti,
13. správa infrastrukturních SW komponent provozovaných na těchto platformách, které nejsou součástí Aplikační infrastruktury,
14. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) operačních systémů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),
15. správa a aktualizace typové konfigurace OS (template OS),
16. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. postupy pro obnovu systému ze záloh,
17. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. aktuální popis vzorové konfigurace operačního systému,
 - b. evidence aplikací instalovaných provozovatelem infra
18. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. počet dostupných nenainstalovaných kritických aktualizací,
 - b. seznam serverů obsahující nenainstalované kritické aktualizace,
19. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SLUŽBY PODPORY

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

| | |
|--------------------------------------|---------------|
| Měrná jednotka provozu služby | 1 server |
| Limit objemu služby | +/- 50serverů |
| Omezení | N/A |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| Další podmínky | <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci agentů/sond pro Asset management.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.</p> <p>V rámci OS jsou v některých případech provozovány drobné aplikace a skripty sloužící pro jednoúčelové kontroly aplikací a následné zasílání notifikací, nebo pro vkládání dat do DB, případně pro získávání informací pro dohledové nástroje.</p> <p>Operační systémy jsou monitorovány prostřednictvím instalovaného agenta, který vyhodnocuje provoz služeb, zaplnění HDD, vytížení systému, atd.</p> <p>Součástí tohoto KL je provoz podpůrných nástrojů pro správu a aktualizaci OS jako je např. WSUS server a vedení a správa systému v tomto nástroji, včetně přidělování a publikace dostupných patchů a aktualizací.</p> <p>Součástí tohoto KL je i zajištění dostupnosti, změn a provozu tiskového serveru pro SAP.</p> <p>Součástí tohoto KL je i zajištění dostupnosti, změn a provozu Quorum/Witness serveru umístěného v sídle Objednatele.</p> | | | |
|-----------------------|---|--------------|-----------------------------------|---------------|
| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře | Úroveň služby |
| OS1-P1 | Management prod zařízení | RDP | PORT-001 | Gold |
| OS1-T1 | Management test zařízení | RDP | PORT-001 | Silver |

ID: OS-002

| OZNAČENÍ SLUŽBY | INF/OS-002 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
|------------------------------|---|---------|----------|
| Název služby | Správa operačních systémů linux | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ, VÝVOJOVÉ | | |
| Zkrácený popis služby | Správa a provoz operačních systému Linux v HC Objednatele | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti Operačních Systémů (dále jen OS),
2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů,
3. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi),
4. proaktivní dohled OS prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
6. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli,
7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
8. správa a vytváření uživatelů na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
9. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
10. kontrola integrity FS (filesystem),
11. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 2 MD měsíčně,
12. kontrola platnosti instalovaných certifikátů (na týdenní bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti,
13. správa infrastrukturních SW komponent provozovaných na těchto platformách, které nejsou součástí Aplikační infrastruktury,
14. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) operačních systémů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),
15. správa a aktualizace typové konfigurace OS (template OS),
16. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. postupy pro obnovu systému ze záloh,
17. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. aktuální popis vzorové konfigurace operačního systému,
 - b. evidence aplikací instalovaných provozovatelem infra
18. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. počet dostupných nenainstalovaných kritických aktualizací,
 - b. seznam serverů obsahující nenainstalované kritické aktualizace,
19. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SLUŽBY PODPORY

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

| | |
|--------------------------------------|--|
| Měrná jednotka provozu služby | 1 server |
| Limit objemu služby | +/- 50 serverů |
| Omezení | N/A |
| Další podmínky | <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci agentů/sond pro Asset management.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.</p> <p>V rámci OS jsou v některých případech provozovány drobné aplikace a skripty sloužící pro jednoúčelové kontroly aplikací a následné zasílání notifikací, nebo pro vkládání dat do DB, případně pro získávání informací pro dohledové nástroje.</p> <p>Operační systémy jsou monitorovány prostřednictvím instalovaného agenta, který vyhodnocuje provoz služeb, zaplnění HDD, vytížení systému, atd.</p> <p>Součástí tohoto KL je i provoz podpůrných nástrojů pro správu a aktualizaci OS jako je např. RedHat Repository, RedHat Satellite, Ansible, Ansible tower, atd., včetně příslušné správy daných nástrojů.</p> <p>Součástí tohoto KL je i zajištění dostupnosti, změn a provozu dvou DNS serverů v rámci demilitarizované zóny, včetně správy DNS záznamů.</p> <p>Součástí tohoto KL je i zajištění dostupnosti a provozu SAP routeru v rámci demilitarizované zóny.</p> <p>Součástí tohoto KL je i zajištění dostupnosti, změn a provozu dvou whitelist proxy, včetně správy příslušného whitelistu.</p> <p>Součástí tohoto KL je i zajištění dostupnosti, změn a provozu dvou SMTP relay.</p> |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| <p>Součástí tohoto KL je i zajištění dostupnosti, změn a provozu centrálního Syslog serveru Objednatele.</p> <p>Součástí tohoto KL je i zajištění dostupnosti, změn a provozu NTP serveru.</p> <p>Součástí tohoto KL je i zajištění dostupnosti, změn a provozu Quorum serveru umístěného v sídle Objednatele.</p> <p>Vývojové prostředí nemá stanoveno SLA.</p> | | | | |
|--|---|-----------------------|-----------------------------------|---------------|
| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře | Úroveň služby |
| OS2-P1 | Management prod zařízení | SSH nebo Telnet | PORT-001 | Gold |
| OS2-P2 | Synchronizace času | Služba NTP | NTP-001 | Gold |
| OS2-P3 | Proxy | Telnet 3128 | PORT-001 | Gold |
| OS2-P4 | SMTP | Telnet 25 | PORT-001 | Gold |
| OS2-P5 | Překlad jména dotazovaného prod serveru | DNS dotaz na A záznam | DNS-001 | Gold |
| OS2-T1 | Management test zařízení | SSH nebo Telnet | PORT-001 | Silver |

ID: OS-003

| | | | |
|---|---|----------------|-----------------|
| OZNAČENÍ SLUŽBY | INF/OS-003 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
| Název služby | Provoz a správa virtualizační platformy vmware | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ | | |
| Zkrácený popis služby | Provoz a správa virtualizační platformy vmware v HC Objednatele | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti virtualizační infrastruktury Objednatele v jednotlivých HC, 2. správa existence, běhu a přidělených prostředků virtuálních systémů, 3. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů, 4. proaktivní dohled virtualizačních platform prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, 6. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 8. správa a vytváření uživatelů na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 9. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 10. kontrola integrity datových souborů virtuálních systémů, 11. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 4 MD měsíčně, zejména, nikoliv však výhradně v oblasti: <ol style="list-style-type: none"> a. konfigurace výpočetních a paměťových prostředků platformy do skupin, b. konfigurace dostupných datových úložišť platformy c. konfigurace dostupných síťových připojení platformy d. konfigurace a přidání rolí/služeb platformy e. konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů pro virtuální stroje, automatické přidělování zdrojů, automatická migrace mezi stroji,...) f. vytváření nových virtuálních serverů se základním systémovým prostředím dle specifikace Objednavatele, g. vytváření nových serverů klonováním již provozovaných serverů, h. klonování serverů z produkčního vmware do testovacího prostředí, i. vytváření a rušení snapshotů virtuálních serverů, 12. proaktivně prováděná optimalizace běhu hostovaných virtuálních počítačů zejména, nikoliv však výhradně: <ol style="list-style-type: none"> a. umístění v rámci platformy, b. přidělování zdrojů, včetně správy dynamického přidělování zdrojů, 13. součinnost s provozovatelem INF/OS-00* při aktualizaci a správě typové konfigurace OS (template OS), 14. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) virtualizační platformy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele), 15. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. postupy pro obnovu zařízení ze záloh, 16. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. aktuální popis a konfigurace virtualizační platformy, b. aktuální přidělení licencí, 17. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující: | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

- a. vytížení systémových prostředků (CPU, paměti atd.),
- b. využití úložné kapacity (centrální storage, disk, kapacita virtualizační platformy),
- c. seznam 10 nejvíce utilizovaných virtuálních serverů.
- d. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SLUŽBY PODPORY

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

| | |
|--------------------------------------|---|
| Měrná jednotka provozu služby | 1 virtuální server (bez ohledu na cílové prostředí hostovaného OS – produkční, testovací, vývojové) 1 hypervizor |
| Limit objemu služby | +/- 50 virtuálních serverů +/- 6 hypervizorů |
| Omezení | N/A |
| Další podmínky | <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci agentů/sond pro Asset management.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.</p> <p>Součástí je i provoz OS na hypervizech a mgmt nástrojů příslušné virtualizační platformy.</p> |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře | Úroveň služby |
|-------------|-----------------------------|-------------------------|-----------------------------------|---------------|
| OS3-P1 | Management prod hypervizoru | Síťové rozhraní | PING-001 | Gold |
| OS3-P2 | Management virtualizace | Management virtualizace | PDS-001 | Gold |

ID: OS-004

| OZNAČENÍ SLUŽBY | INF/OS-004 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
|--|---|---------|----------|
| Název služby | Provoz a správa virtualizační platformy OracleVM | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ | | |
| Zkrácený popis služby | Provoz a správa virtualizační platformy OracleVM v HC Objednatele | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti virtualizační infrastruktury Objednatele v jednotlivých HC, 2. správa existence, běhu a přidělených prostředků virtuálních systémů, 3. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů, 4. proaktivní dohled virtualizačních platform prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, 6. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 8. správa a vytváření uživatelů na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 9. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 10. kontrola integrity datových souborů virtuálních systémů, 11. proaktivně prováděná optimalizace běhu hostovaných virtuálních počítačů zejména, nikoliv však výhradně: <ol style="list-style-type: none"> a. umístění v rámci platformy, b. přidělování zdrojů, včetně správy dynamického přidělování zdrojů, 12. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) virtualizační platformy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele), 13. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. postupy pro obnovu zařízení ze záloh, 14. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. aktuální popis a konfigurace virtualizační platformy, b. aktuální přidělení licencí, 15. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující: <ol style="list-style-type: none"> a. vytížení systémových prostředků (CPU, paměti atd.), b. využití úložné kapacity (centrální storage, disk, kapacita virtualizační platformy), c. seznam 10 nejvíce utilizovaných virtuálních serverů. d. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření | | | |
| SLUŽBY PODPORY | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:

- GOLD - produkční prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :

- GOLD - produkční prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

| Měrná jednotka provozu služby | 1 virtuální server (bez ohledu na cílové prostředí hostovaného OS – produkční, testovací, vývojové) 1 hypervizor | | | |
|--------------------------------------|--|-------------------------|-----------------------------------|---------------|
| Limit objemu služby | +/- 10 virtuálních serverů +/- 2 hypervizorů | | | |
| Další podmínky | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci agentů/sond pro Asset management. Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby. Součástí je i provoz OS na hypervizech a mgmt nástrojů příslušné virtualizační platformy. | | | |
| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře | Úroveň služby |
| OS3-P1 | Management prod hypervizoru | Síťové rozhraní | PING-001 | Gold |
| OS3-P2 | Management virtualizace | Management virtualizace | PDS-001 | Gold |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

ID: OS-005

| | | | |
|--|---|----------------|-----------------|
| OZNAČENÍ SLUŽBY | INF/OS-005 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
| Název služby | Správa operačních systémů Unix | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ | | |
| Zkrácený popis služby | Správa a provoz operačního systému HP-Ux v HC Objednatele | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti Operačních Systémů (dále jen OS), 2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, 3. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi), 4. proaktivní dohled OS prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, 6. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 8. správa a vytváření uživatelů na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 9. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 10. kontrola integrity FS (filesystem), 11. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 1 MD měsíčně, 12. kontrola platnosti instalovaných certifikátů (na týdenní bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti, 13. správa infrastrukturních SW komponent provozovaných na těchto platformách, které nejsou součástí Aplikační infrastruktury, 14. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) operačních systémů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele), 15. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. postupy pro obnovu systému ze záloh, 16. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. aktuální popis vzorové konfigurace operačního systému, b. evidence aplikací instalovaných provozovatelem infra 17. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující: <ol style="list-style-type: none"> a. počet dostupných nenainstalovaných kritických aktualizací, b. seznam serverů obsahující nenainstalované kritické aktualizace, 18. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující: <ol style="list-style-type: none"> a. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření | | | |
| SLUŽBY PODPORY | | | |
| <p>Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GOLD - produkční prostředí • Test – testovací prostředí <p>V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a příloze č. 2 této Smlouvy.</p> | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

| | |
|--------------------------------------|--|
| Měrná jednotka provozu služby | 1 server |
| Limit objemu služby | +/- 50 serverů |
| Omezení | N/A |
| Další podmínky | <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci agentů/sond pro Asset management.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.</p> <p>V rámci OS jsou v některých případech provozovány drobné aplikace a skripty sloužící pro jednoúčelové kontroly aplikací a následné zasílání notifikací, nebo pro vkládání dat do DB, případně pro získávání informací pro dohledové nástroje.</p> <p>Operační systémy jsou monitorovány prostřednictvím instalovaného agenta, který vyhodnocuje provoz služeb, zaplnění HDD, vytížení systému, atd.</p> <p>Součástí tohoto KL je provoz podpůrných nástrojů pro správu, zálohování a aktualizaci OS jako je např. Ignite server.</p> <p>Součástí tohoto KL je provoz OS všech HP-Ux serverů Objednatele, bez rozlišení zda se jedná o fyzický server, nebo jakoukoliv formu virtualizace daného OS.</p> <p>Součástí tohoto KL je i provoz cluterového nástroje HP SericeGuard.</p> |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře | Úroveň služby |
|-------------|--------------------------|-----------------|-----------------------------------|---------------|
| OS2-P1 | Management prod zařízení | SSH nebo Telnet | PORT-001 | Gold |
| OS2-T1 | Management test zařízení | SSH nebo Telnet | PORT-001 | Gold |

ID: APP-001

| OZNAČENÍ SLUŽBY | APP-001 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
|--|--|---------|----------|
| Název služby | Provoz a správa infrastrukturních služeb ActiveDirectory, interní DNS a DHCP | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ | | |
| Zkrácený popis služby | Provoz a správa infrastrukturních služeb AD, Interní DNS a DHCP. | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti služeb ActiveDirectory (dále jen AD), DNS a DHCP, 2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, 3. proaktivní dohled služeb AD, DNS a DHCP prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 4. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi), 5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, 6. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 8. správa a vytváření uživatelů na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 9. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 10. kontrola integrity dat, 11. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 2 MD měsíčně, 12. kontrola platnosti certifikátů (na týdenní bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti, 13. zajištění distribuce přesného času prostřednictvím primárního a sekundárního zdroje NTP, 14. v rámci provozu a správy AD a DNS zajištění zejména, nikoliv však výhradně, níže uvedených činností: <ol style="list-style-type: none"> a. správa a rozšiřování schématu AD, b. správa objektů spojených s konfigurací AD (bezpečnostních a distribučních skupin, uživatelské účty), c. správa struktury OU a GPO politik, d. správa replikací mezi řadiči domén, e. správa replikací DNS záznamů a údržby statických záznamů, f. správa DNS dopředných a zpětných zón, g. údržba a správa DNS záznamů(Hostname, C-Name, přenosy zón, atd.), h. správa dynamického DNS v integraci s AD a DHCP, i. zabezpečení DNS zón, | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

- j. kontrola aktuálnosti a platnosti DNS záznamů s výjimkou child domény MIN na měsíční bázi a předkládání návrhů ke smazání Objednateli.
- 15. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. postupy pro obnovu všech předmětných služeb ze záloh,
- 16. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. aktuální přehledy a schémata jednotlivých infrastrukturních služeb: AD, DNS, atd.,
 - b. aktuální přehledy služby ActiveDirectory:
 - i. instalace a konfigurace v prostředí MZe
 - ii. schéma adresářové struktury AD,
 - iii. aktuální přehled provozních parametrů (Organization unit OU, GPO),
 - iv. správa konfigurací předmětné služby AD,
 - c. aktuální přehledy služby Interní DNS:
 - i. instalace a konfigurace v prostředí MZe
 - ii. přehled infrastruktury domén DNS,
 - iii. správa konfigurací předmětné služby DNS.
- 17. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SLUŽBY PODPORY

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

| | |
|--------------------------------------|--|
| Měrná jednotka provozu služby | 1 AD doména |
| Limit objemu služby | +/- 1 child doména |
| Omezení | Služba nezahrnuje správu HW Testovací prostředí nemá definované SLA |
| Další podmínky | V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby. |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>Správu OU, GPO politik a uživatelských účtů zaměstnanců a externistů si v rámci uživatelské domény řeší technici Objednatele.</p> <p>Součástí dvou AD kontrolerů je služba DHCP, kde obsah a konfiguraci samotné DHCP služby spravují technici Objednatele.</p> <p>Administrátoři MZe mají v některých případech přidělenou roli DomainAdmin.</p> <p>Součástí je i provoz serverů umístěných v HC poskytující integraci na online služby MS jako je např. Azure a Office 365.</p> <p>Součástí je i provoz a údržba testovacího prostředí provozovaného v testovacím prostředí vmware.</p> | | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------------------|---------------|
| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře | Úroveň služby |
| APP1-P1 | AD Bind prod systému | BIND na rozhraní TCP | AD-001 | Gold |
| APP1-P2 | AD Bind prod systému | BIND na rozhraní TCP (SSL) | AD-001 | Gold |
| APP1-P3 | Překlad jména dotazovaného prod serveru | DNS dotaz na A záznam | DNS-001 | Gold |

ID: APP-002

| OZNAČENÍ SLUŽBY | APP-002 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
|--|----------------------------------|---------|----------|
| Název služby | Správa prostředí Sharepoint | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ A VÝVOJOVÉ | | |
| Zkrácený popis služby | Provoz a správa farmy SharePoint | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti systému Sharepoint Objednatele, 2. zajištění provozu aplikací, aplikačních serverů a frontendů farmy, 3. zajištění provozu doplňků a rozšíření , 4. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) <ol style="list-style-type: none"> a. čištění nepotřebných souborů, b. kontrola a vyhodnocení Crawl logů, c. kontrola a vyhodnocení Health analyzer messages, d. kontrola Search Service, e. kontrola nárůstu dat, f. kontrola ULS logu zejména na velikost souboru, | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
6. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli,
7. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem Objednatele,
8. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
9. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele,
10. návrh a implementace schválených nápravných opatření vycházejících z nálezů v rámci bezpečnostních incidentů
11. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) aplikačních serverů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele),
12. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. postupy pro obnovu ze záloh,
13. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. popisující instalaci a konfiguraci v prostředí Objednatele,
14. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. počet dostupných nenainstalovaných kritických aktualizací,
 - b. seznam serverů obsahující nenainstalované kritické aktualizace,
 - c. seznam jednotlivých DB a jejich aktuální objem v GB.
 - d. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SLUŽBY PODPORY

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

| | |
|--------------------------------------|------------------------|
| Měrná jednotka provozu služby | 1 frontend server |
| Limit objemu služby | +/- 6 frontend serverů |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| Další podmínky | <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.</p> <p>Vývojové prostředí nemá stanoveny SLA.</p> | | | |
|-----------------------|---|--------------------------|-----------------------------------|---------------|
| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře | Úroveň služby |
| APP2-P1 | Webové rozhraní produkčního Sharepointu | Webové grafické rozhraní | PDS-001 | Gold |
| APP2-P2 | Webové rozhraní testovacího Sharepointu | Webové grafické rozhraní | PDS-001 | Test |

ID: APP-003

| OZNAČENÍ SLUŽBY | APP-003 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
|---|---|---------|----------|
| Název služby | Správa provozu služby elektronické pošty | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ | | |
| Zkrácený popis služby | E-mailový systém provozovaný společně s klientskými (uživatelskými) rozhraními. | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti služby MS Exchange, 2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, 3. kontrola zaplnění lokálního úložiště datových souborů a DB MS Exchange, 4. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi), 5. proaktivní dohled MS Exchange prostřednictvím dohledových a monitoring nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 6. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, 7. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 8. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 9. správa a vytváření mailových schránek na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 10. realizace Objednatelem schválených požadavků na změnu konfigurace Exchange, 11. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 1 MD měsíčně, 12. realizace správy a údržby služeb Exchange (na denní bázi) spočívající zejména, nikoliv však výhradně v: | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

- a. kontrole zda nedochází k neúměrného vytváření fronty odesílaných emailů,
 - b. kontrole zda přicházejí a odchází emaily,
 - c. kontrole stavu vysoké dostupnosti prostředí,
 - d. kontrole EDGE a TMG serverů,
 - e. kontrole běžících služeb jednotlivých serverů,
 - f. dostupnosti služeb OWA portálu v internetu,
 - g. dostupnosti služeb Exchange uživatelům ve vnitřní síti MZe prostřednictvím klienta,
13. součinnost při kontrole prostředí ze strany výrobce (1x ročně/prostředí),
14. zprostředkování podpory (u výrobce/dodavatele) MS Exchange (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),
15. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
- a. postupy pro obnovu služby Exchange,
16. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
- a. aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby Exchange,
 - b. aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací Exchange,
 - c. správa konfigurací předmětných služeb Exchange,
17. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
- a. zhodnocení celkového stavu provozovaného systému,
 - b. velikost jednotlivých DB,
 - c. zaplnění HDD,
 - d. seznam 100 nejobjemnějších schránek.
 - e. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SLUŽBY PODPORY

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:

- GOLD - produkční prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :

- GOLD - produkční prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

| | |
|-------------------------------|---|
| Měrná jednotka provozu služby | 1 server |
| Limit objemu služby | + - 2 servery |
| Další podmínky | Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby. | | | | |
|--|-----------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|---------------|
| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře | Úroveň služby |
| APP3-P1 | Webové rozhraní OWA prod | Webové grafické rozhraní | PDS-001 | Gold |
| APP3-P2 | SMTP rozhraní pro odeslání emialů | SMTP port | PORT-001 | Gold |

ID: APP-004

| OZNAČENÍ SLUŽBY | APP-004 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
|---|---|---------|----------|
| Název služby | Správa databázového systému MS SQL | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ | | |
| Zkrácený popis služby | Provoz a správa databázových serverů MS SQL | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti databázových systémů Objednatele, 2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, 3. kontrola výkonnosti a performance monitoring MS SQL (na měsíční bázi), 4. kontrola integrity systémových DB (na denní bázi), 5. kontrola zaplnění datových disků (na denní bázi) 6. proaktivní dohled databázového systému prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 7. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, 8. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 9. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 10. předkládání návrhů na optimalizaci provozu a správy aplikačních serverů (na kvartální bázi), 11. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 12. podpora uživatelů (vývojářů, správců aplikací, atd.) při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, zejména nikoliv však výhradně: <ol style="list-style-type: none"> a. konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (selecty, ...), b. využití pokročilých služeb DB serveru (XML, Java, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL, ...), c. přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, ...), 13. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) operačních systémů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele), 14. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

- a. postupy pro obnovu provozu služby,
- 15. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. systémová dokumentace popisující instalaci a konfiguraci v prostředí Objednatele
 - b. výčet jednotlivých DB, včetně příslušných nastavení instancí
 - c. výčet uživatelů a přidělených rolí vztažených k příslušné DB,
 - d. výčet jednotlivých MS SQL instancí a DB v nich provozovaných,
 - e. konfigurace jednotlivých instancí,
- 16. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. stav jednotlivých MS SQL instancí za hodnocené období.
 - b. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SLUŽBY PODPORY

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:

- GOLD - produkční prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :

- GOLD - produkční prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

| | |
|--------------------------------------|---|
| Měrná jednotka provozu služby | 1 instance databáze |
| Limit objemu služby | +/- 10 instancí MS SQL DB |
| Omezení | Služba se nevztahuje na databáze, které jsou instalovány jako "embedded" v rámci aplikace/systému. Embedded znamená databáze využitá pro ukládání konfiguračních hodnot nebo dočasných souborů nezbytných pro provoz systému (např. MySQL využitá jako cache pro portál eAGRI) nebo pokud je nedílnou součástí dodávky (např. ERP-SAP). |
| Další podmínky | <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> |

| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře | Úroveň služby |
|-------------|----------------|--------------|-----------------------------------|---------------|
|-------------|----------------|--------------|-----------------------------------|---------------|

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| | | | | |
|---------|-----------------------|------|--------|------|
| APP4-P1 | DB Bind prod instance | BIND | DB-001 | Gold |
|---------|-----------------------|------|--------|------|

ID: APP-005

| | | | |
|--|--|----------------|----------|
| OZNAČENÍ SLUŽBY | APP-005 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
| Název služby | Správa serverů poskytujících virtualizaci desktopu. | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ | | |
| Zkrácený popis služby | Provoz a správa serverů poskytujících virtualizaci desktopu (dále jen „RDP“) na platformě Citrix | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti serverů poskytujících virtualizaci desktopu Objednatele v jednotlivých HC, 2. zajištění publikace, dostupnosti a funkčnosti aplikací a virtualizovaných desktopů prezentovaných systémem RDP prostřednictvím příslušných klientů a Citrix portálu, 3. provoz a správa operačního systému serverů RDP, 4. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, 5. kontrola systémových a auditních logů (na denní bázi), 6. proaktivní dohled prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 7. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi), 8. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, 9. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 10. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadekům a snížení výkonu v infrastruktuře 11. správa a vytváření lokálních uživatelů, nebo uživatelů vedených v rámci RDP, na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 12. součinnost při správě a synchronizaci centrálně řízených uživatelských účtů, profilů a skupin, 13. návrh a implementace schválených nápravných opatření vycházejících z nálezů v rámci bezpečnostních incidentů, 14. resetování zaseklých uživatelských session, 15. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) platformy virtualizovaného desktopu (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),; 16. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. postupy pro obnovu zařízení ze záloh, 17. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. aktuální popis a konfigurace virtualizační platformy, včetně komponent a schémat komunikace, 18. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující: <ol style="list-style-type: none"> a. vyřízení jednotlivých serverů (CPU, paměti atd.), b. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření | | | |
| SLUŽBY PODPORY | | | |
| Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni: <ul style="list-style-type: none"> • GOLD - produkční prostředí | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :

- GOLD - produkční prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

| | | | | |
|--------------------------------------|---|-----------------------------|-----------------|-------------|
| Měrná jednotka provozu služby | 1 Server | | | |
| Limit objemu služby | +/- 2 servery | | | |
| Další podmínky | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby. Součástí provozu virtualizace desktopu je i zajištění dostupnosti a provozu příslušných serverů poskytující licence pro dané prostředí. Součástí provozu virtualizace desktopu je i zajištění dostupnosti a provozu příslušné obslužné AD. | | | |
| APP5-P1 | Management produkčních zařízení | RDP | PORT-001 | Gold |
| APP5-P3 | AD Bind prod systému | BIND na rozhraní TCP | AD-001 | Gold |

ID: APP-006

| | | | |
|-------------------------------------|---|----------------|-----------------|
| OZNAČENÍ SLUŽBY | APP-006 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
| Název služby | Systém pro ochranu proti virům, škodlivému software, rootkitům a trojským koním | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ | | |
| Zkrácený popis služby | Správa a provoz systémů pro ochranu předávaných dokumentů z pohledu škodlivého software (viry, spyware/adware, trojské koně, červi, rootkity, a další). | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti systémů pro ochranu proti virům, škodlivému software, rootkitům a trojským koním,
2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů,
3. proaktivní dohled systému pro ochranu proti virům prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
4. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele,
5. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli,
6. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře
7. návrh a implementace schválených nápravných opatření vycházejících z nálezů v rámci bezpečnostních incidentů.
8. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) operačních systémů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele),
9. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. postupy pro provoz a správu každého zařízení,
 - b. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
10. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. aktuální popis konfigurace a instalace antivirového SW
11. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. výčet antivirem zachycených nákaz a škodlivého sw,
 - b. výčet neúspěšně odstraněných nákaz a škodlivého sw.
 - c. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SLUŽBY PODPORY

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:

- GOLD - produkční prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :

- GOLD - produkční prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

| | |
|--------------------------------------|-------------------|
| Měrná jednotka provozu služby | 1 chráněný server |
| Limit objemu služby | +/- 10 serverů |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| Další podmínky | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby. Management nástroj pro správu produktů ESET provozuje Objednatel. Management nástroj pro správu produktů Broadcom je dostupný v prostředí internetu. | | | |
|---------------------------|---|-----------------|-----------------------------------|---------------|
| Upřesnění platform | Farma Sharepoint a EPO serverů je chráněna antivirem Broadcom. AD servery a fileshare servery jsou chráněny nástrojem firmy ESET. | | | |
| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře | Úroveň služby |
| APP6-P1 | Management port prod zařízení Broadcom | Testování portu | PORT-001 | Gold |

ID: APP-007

| OZNAČENÍ SLUŽBY | APP-007 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
|--|--|---------|----------|
| Název služby | Provoz a správa Certifikační Autority | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ | | |
| Zkrácený popis služby | Provoz a správa interní certifikační autority. | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti služeb Certifikační Autority (dále jen CA), 2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, 3. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi), 4. proaktivní dohled služeb CA prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, 6. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 8. kontrola integrity dat, 9. kontrola platnosti certifikátů (na týdenní bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu před ukončením jeho platnosti <ol style="list-style-type: none"> a. 1 rok pro certifikát CA, b. 30 dní pro vydané certifikáty, 10. zálohování klíčů a metadat v HSM po každé změně obsahu slotů v HSM (vygenerování/import klíče, obnova certifikátu CA apod.), | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

11. v rámci provozu a správy CA zajištění zejména, nikoliv však výhradně, níže uvedených činností:
 - a. správa vydávajících enterprise certifikačních autorit MZe,
 - b. správa šablon pro vydávání certifikátů,
 - c. podepisování žádostí o certifikát,
 - d. vydávání certifikátů na základě schválených žádostí Objednatele,
 - e. pravidelné generování a publikování CRL (pokud není potřeba vygenerovat okamžitě),
 - f. odvolávání certifikátů
12. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. postupy pro obnovu všech předmětných služeb ze záloh,
 - b. postup pro obnovu klíčů na HSM,
13. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. Aktuální přehledy služby CA:
 - i. aktuální schéma CA,
 - ii. aktuální přehled aktivních šablon, jejich parametrů a oprávnění na ně,
14. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. seznam odvolaných certifikátů za hodnotící období,
 - b. seznam deaktivovaných šablon za hodnotící období,
 - c. seznam končících certifikátů v dalších dvou hodnotících obdobích,
 - d. seznam certifikátů, jež byly vydány v rozporu s CP a/nebo CPS (např. po udělení výjimky pro minimální sílu klíče, obsah atributu KeyUsage apod.),
 - e. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SLUŽBY PODPORY

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:

- GOLD - produkční prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :

- GOLD - produkční prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

| | |
|--------------------------------------|--|
| Měrná jednotka provozu služby | 1 autorita |
| Limit objemu služby | +/- 2 autority |
| Omezení | Služba nezahrnuje správu HW a OS na serverech. |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| Další podmínky | <p>V případě obměny SW nebo HSM, případně jiného HW úložiště certifikátu z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>Root CA je ve správě Objednatele.</p> <p>Součástí není provoz vydávající CA, která je provozována v sídle Objednatele.</p> | | | |
|-----------------------|--|---------------------------------|-----------------------------------|---------------|
| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře | Úroveň služby |
| APP7-P1 | Dostupnost vydávající CA | Testování portu | PORT-001 | Gold |
| APP7-P3 | Dostupnost CRL listu | Webové rozhraní poskytující CRL | PDS-001 | Gold |

ID: APP-008

| OZNAČENÍ SLUŽBY | APP-008 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
|---|-------------------------------------|---------|----------|
| Název služby | Správa aplikačních serverů | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ A VÝVOJOVÉ | | |
| Zkrácený popis služby | Provoz a správa aplikačních serverů | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti aplikačních serverů, 2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, 3. proaktivní dohled aplikačních serverů prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 4. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, 5. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 6. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 7. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 8. návrh a implementace schválených nápravných opatření vycházejících z nálezů v rámci bezpečnostních incidentů 9. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 4 MD měsíčně, zejména, nikoliv však výhradně v oblasti: <ol style="list-style-type: none"> a. deploymentu nových aplikací nebo jejich aktualizací, b. konfigurace serverů do farem (např. : loadbalancing , heart beat, vysoká dostupnost), c. konfigurace prostředí jednotlivých farem (např.: systémové proměnné, dostupné datové zdroje, servisní účty pro DB, integrace na SSO, IAM, ADFS atd.), d. konfigurace dostupnosti aplikací pro jednotlivé farmy, 10. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) aplikačních serverů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele), 11. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

- a. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
- 12. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. aktuální popis typové konfigurace aplikačního serveru (základní sada instalovaných komponent).
- 13. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:
 - a. počet dostupných nenainstalovaných kritických aktualizací,
 - b. seznam serverů obsahující nenainstalované kritické aktualizace,
 - c. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření

SLUŽBY PODPORY

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

| | |
|--------------------------------------|---|
| Měrná jednotka provozu služby | 1 aplikační server |
| Limit objemu služby | +/- 40 serverů |
| Omezení | Služba nezahrnuje provoz OS samotných serverů. |
| Další podmínky | <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.</p> <p>Vývojové prostředí nemá stanoveny SLA parametry.</p> |
| Upřesnění platform | <p>MZe provozuje jako aplikační servery:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RedHat JBoss • Oracle Internet Application Server • Oracle WebLogic |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| | <ul style="list-style-type: none"> • Oracle Rest Data service • GlassFish • Java Tomcat • Apache • MS IIS • Java | | | |
|-------------|--|--------------------------------|-----------------------------------|---------------|
| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře | Úroveň služby |
| APP8-P1 | Management prod zařízení | Dostupnost aplikačního serveru | PORT-001 | Gold |
| APP8-P2 | Webové rozhraní produkčního interního portálu | Webové grafické rozhraní | PDS-001 | Gold |
| APP8-P3 | Webové rozhraní produkčního externího portálu | Webové grafické rozhraní | PDS-001 | Gold |
| APP8-P4 | Webové rozhraní produkčního portálu eAGRI | Webové grafické rozhraní | PDS-001 | Gold |
| APP8-T1 | Management test zařízení | Dostupnost aplikačního serveru | PORT-001 | Bronz |
| APP8-T2 | Webové rozhraní testovacího interního portálu | Webové grafické rozhraní | PDS-001 | Bronz |
| APP8-T3 | Webové rozhraní testovacího externího portálu | Webové grafické rozhraní | PDS-001 | Bronz |
| APP8-T4 | Webové rozhraní testovacího portálu eAGRI | Webové grafické rozhraní | PDS-001 | Bronz |

ID: APP-009

| | | | |
|-------------------------------------|---|----------------|----------|
| OZNAČENÍ SLUŽBY | APP-009 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
| Název služby | Správa databázového systému Oracle | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ a VÝVOJOVÉ | | |
| Zkrácený popis služby | Provoz a správa databázových serverů Oracle | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

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

SLUŽBY PODPORY

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

| Měrná jednotka provozu služby | 1 instance databáze | | | |
|--------------------------------------|--|--------------|-----------------------------------|---------------|
| Limit objemu služby | +/- 10 instancí Oracle DB | | | |
| Omezení | Služba se nevztahuje na databáze, které jsou instalovány jako "embedded" v rámci aplikace/systému. Embedded znamená databáze využitá pro ukládání konfiguračních hodnot nebo dočasných souborů nezbytných pro provoz systému (např. MySQL využitá jako cache pro portál eAGRI) nebo pokud je nedílnou součástí dodávky ERP-SAP. | | | |
| Další podmínky | <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.</p> <p>Součástí provozu je i zajištění dostupnosti a provozu Mongo DB a DB MySQL, včetně derivátů MySQL jako je např. MariaDB, nebo komerční varianty MySQL.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> | | | |
| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře | Úroveň služby |
| APP9-P1 | DB Bind prod instance | BIND | DB-001 | Gold |
| APP9-T1 | DB Bind prod instance | BIND | DB-001 | Gold |

ID: APP-010

| | | | |
|------------------------|------------------------------------|----------------|----------|
| OZNAČENÍ SLUŽBY | APP-010 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
| Název služby | Služba správy identit LDAP a CODEL | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| VYMEZENÍ SLUŽBY | |
|--|--|
| Prostředí | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ a VÝVOJOVÉ |
| Zkrácený popis služby | Služba provozu a správy identit v rámci LDAP a CODEL MZe |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti systému pro správu identit Objednatele, 2. kontrola integrací a synchronizace LDAP se systémy třetích stran (na denní bázi), 3. kontrola spouštění a doběhu kontrolních skriptů (na denní bázi), 4. kontrola integrity dat v LDAPu a CODELu (na denní bázi), 5. vyhodnocování výstupů z kontrolních skriptů s návrhem změn ke schválení Objednateli, 6. kontrola a spouštění skriptů provádějící automatizované přidělování rolí, 7. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti služeb LDAPu, včetně validních dat, 8. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti služeb DB CODEL, včetně validního obsahu dat, 9. proaktivní dohled služeb LDAPu, CODELu prostřednictvím dohledových a monitoring nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 10. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, 11. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 12. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 13. podpora uživatelů (vývojářů, správců aplikací, atd.) při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami IAM, zejména nikoliv však výhradně: <ol style="list-style-type: none"> a. konzultací při ladění komunikace aplikace s LDAP a CODEL, b. při vytváření rolí v LDAP kontejneru příslušné aplikace, 14. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 4 MD měsíčně, zejména, nikoliv však výhradně v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. vytváření a úprava skriptů provádějících kontrolu validity dat LDAP a CODEL, b. vytváření a úprava skriptů provádějící synchronizaci dat mezi prostředími Objednatele, c. rozšiřování parametrů stávající integrace LDAPu Objednatele se systémy třetích stran (AD, LDAP, jiná adresářová služba), d. vytváření nových integrací na adresářové služby třetích stran, e. úpravy integrace LDAPu a AD Objednatele, f. realizace programových úprav a změn v rámci aplikace SUR, 15. provádění resetů hesel uživatelů i servisních účtů, 16. vytváření uživatelů v rámci LDAPu, 17. vytváření servisních uživatelů a nastavování práv pro čtení a zápis do příslušných objektů LDAPu nebo CODELu, 18. vytváření objektů v rámci LDAPu a CODELu Objednatele, 19. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) aplikačních serverů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele), 20. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. postupy pro obnovu služeb, 21. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. aktuální přehled instalace a konfigurace jednotlivých systémů, b. aktuální přehled parametrů jednotlivých systémů, c. aktuální zdrojový kód skriptů, 22. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující: <ol style="list-style-type: none"> a. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření, b. přehled aktuálního počtu aktivních/disablovaných identit. | |
| SLUŽBY PODPORY | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :

- GOLD - produkční prostředí
- Test – testovací prostředí

V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

| | |
|--------------------------------------|--|
| Měrná jednotka provozu služby | 1 spravovaný systém identit |
| Limit objemu služby | +/- 1 systém |
| Omezení | Služba nezahrnuje správu HW a OS na serverech se systémy IAM. |
| Další podmínky | <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.</p> <p>Součástí provozu KL jsou i skripty a nástroje sloužící pro integraci LDAPu na DB uživatelů třetích stran a subjektů (DB, AD, LDAP).</p> <p>Součástí provozu KL jsou i skripty a nástroje sloužící pro automatizované přiřazování rolí a atributů LDAPu.</p> <p>Vývojové prostředí nemá stanoveny SLA parametry.</p> |
| Upřesnění platformem | <p>CODEL – databáze obsahující organizační strukturu jak MZe, tak i integrovaných subjektů.</p> <p>LDAP - slouží pro jednotnou autentizaci a autorizaci všech uživatelů.</p> <p>LDAP servery využívají pro zajištění funkcionalit produktu software Oracle Internet Directory využívajícího centrální databáze Oracle.</p> <p>Záznamy v LDAP MZe jsou definovány pomocí objektů, jejich tříd (objectclass) a parametrů.</p> |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře | Úroveň služby |
|--------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--|----------------------|
| APP10-P1 | Port prod systému LDAP | Dostupnost sytému na portu TCP 636 | PORT-001 | Gold |
| APP10-P2 | Port prod systému LDAP | Dostupnost sytému na portu TCP 637 | PORT-001 | Gold |
| APP10-P3 | LDAP Bind prod systému | BIND na rozhraní TCP 367 | AD-001 | Gold |
| APP10-P4 | DB Bind prod instance CODEL | BIND | DB-001 | Gold |
| APP10-T1 | Port test systému LDAP | Dostupnost sytému na portu TCP | PORT-001 | Silver |
| APP10-T2 | Port test systému LDAP | Dostupnost sytému na portu TCP (TLS) | PORT-001 | Silver |
| APP10-T3 | LDAP Bind prod systému | BIND na rozhraní TCP 367 | AD-001 | Silver |
| APP10-T4 | DB Bind test instance CODEL | BIND | DB-001 | Silver |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

ID: APP-011

| | | | |
|--|---|----------------|-----------------|
| OZNAČENÍ SLUŽBY | INF/SSO-001 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
| Název služby | Provoz Single SignOn systému MZe | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ a VÝVOJOVÉ | | |
| Zkrácený popis služby | Provoz a správa Provoz Single SignOn systému MZE v Hostingových Centrech (dále jen „HC“) Objednatele. | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti Single SignOn systému Objednatele, 2. proaktivní dohled platformy prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 3. proaktivní monitoring výkonnosti a performance spravovaného prostředí, 4. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 5. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře, 6. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby, 7. správa a vytváření uživatelů, včetně přidělování schválených rolí, 8. provádění periodických činností jako je: <ol style="list-style-type: none"> a. kontrola logů a systémových eventů, b. ruční pravidelné či nárazové spouštění dávkových úloh, c. správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin. apod.) ke všem předmětným zařízením a systémům, d. proaktivní kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, servicepacků a dalších opravných balíčků výrobců, e. realizace testování obnovy vybraných zálohovaných systémů, 9. spouštění a zastavování systému dle požadavků Objednatele, 10. správa a konfigurace vysoké dostupnosti (pokud je tak provozováno a konfigurováno), 11. kontrola platnosti certifikátů instalovaných a provozovaných v rámci zařízení a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti, 12. správa a aktualizace dokumentace, | | | |
| SLUŽBY PODPORY | | | |
| <p>Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GOLD - produkční prostředí • Test – testovací prostředí <p>V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a příloze č. 2 této Smlouvy.</p> <p>Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :</p> <ul style="list-style-type: none"> • GOLD - produkční prostředí • Test – testovací prostředí <p>V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a příloze č. 2 této Smlouvy.</p> | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#) této Smlouvy.

Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

| Měrná jednotka provozu služby | SSO server | | | |
|--------------------------------------|--|--------------------------|-----------------------------------|---------------|
| Limit objemu služby | +/- 4 SSO servery | | | |
| Další podmínky | <p>V rámci této služby je myšlen provoz celé infrastruktury Single SignOn systému MZe, která čítá aplikační servery, agenty na Apache proxy serverech a OpenAM reversní proxy servery v DMZ.</p> <p>Součástí provozu jsou i pomocné aplikace pro sběr a vyhodnocování logů, včetně příslušných agentů:</p> <ul style="list-style-type: none"> ElasticSearch cluster Logstash Kibana <p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> | | | |
| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře | Úroveň služby |
| APP11-P1 | Webové rozhraní produkční Login page | Webové grafické rozhraní | PDS-001 | Gold |
| APP11-T1 | Webové rozhraní testovací Login page | Webové grafické rozhraní | PDS-001 | Silver |

ID: APP-012

| | | | |
|------------------------|---------------------------------|----------------|----------|
| OZNAČENÍ SLUŽBY | APP-012 | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
| Název služby | Správa podpůrných nástrojů ITSM | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| VYMEZENÍ SLUŽBY | |
|--|--|
| Prostředí | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ |
| Zkrácený popis služby | Provoz a správa podpůrných nástrojů ITSM |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti ITSM systémů a nástrojů Objednatele, 2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů a kontrola integrací, kontrola pravidelně spuštěných úloh a jobů, 3. proaktivní dohled systému prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 4. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, 5. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 6. předkládání návrhů na optimalizaci provozu a správy ITSM nástrojů (na kvartální bázi), 7. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 8. realizace kopie z produkčního prostředí do testovacího prostředí, 9. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) daných systémů, 10. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. postupy pro obnovu provozu služby, 11. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. systémová dokumentace popisující instalaci a konfiguraci v prostředí Objednatele | |
| SLUŽBY PODPORY | |
| <p>Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GOLD - produkční prostředí • Test – testovací prostředí <p>V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a příloze č. 2 této Smlouvy.</p> <p>Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :</p> <ul style="list-style-type: none"> • GOLD - produkční prostředí • Test – testovací prostředí <p>V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a příloze č. 2 této Smlouvy.</p> <p>Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a příloze č. 2 této Smlouvy.</p> <p>Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy.</p> | |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY | |
| Měrná jednotka provozu služby | 1 instance ITSM systému |
| Limit objemu služby | +/- 1 instance systému |
| Omezení | N/A |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| | | | | |
|-----------------------------|--|--------------------------|--|----------------------|
| Další podmínky | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby. Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. | | | |
| Upřesnění platformem | Objednatel provozuje systém iTOP jako CMDB infra | | | |
| ID rozhraní | Popis rozhraní | Typ rozhraní | ID KL rozhraní / Označení scénáře | Úroveň služby |
| APP12-P1 | Webové rozhraní produkčního iTOP | Webové grafické rozhraní | PDS-001 | Silver |
| APP12-P1 | Webové rozhraní testovacího iTOP | Webové grafické rozhraní | PDS-001 | Bronz |

ID: PM-001

| | | | |
|--|---|----------------|-------------|
| OZNAČENÍ SLUŽBY | PM-001/DM | TYP KL: | Paušální KL |
| Název služby | Služby delivery managementu provozu infra | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | INF/* | | |
| Zkrácený popis služby | Prostřednictvím této služby bude k dispozici Delivery manager v rozsahu 40h týdně na níže uvedené činnosti. | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| Poskytování komplexní služby Delivery managera minimálně, nikoliv však výhradně, v rozsahu níže uvedených oblastí a činností: <ul style="list-style-type: none"> • vedení a koordinace týmu techniků poskytující dodávku služeb dle smlouvy, • součinnost při zadávání a vytváření změnových požadavků, • součinnost při plánování a vytváření harmonogramů odstávek, • koordinace změnových požadavků při nasazování, • součinnost při řízení integračních činností, • součinnost při implementaci zařízení a systémů do infra MZe, • součinnost při analýze a vyhodnocování dat z monitoringu, dohledů a systémů MZe, • součinnost v rámci řešení tiketů a událostí problem managementu, • součinnost při kontrolách prostředí, • součinnost při přípravě plánů obnovy HW, • součinnost při přípravě a aktualizaci backup plánu, • součinnost při řešení kritického incidentu (výpadku) a DR na infrastruktuře, • součinnost při přípravě a testu DR, • kontrola a revize technických dokumentací, | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

- průběžná kontrola systémů MZe prostřednictvím monitorovacích, management a dohledových nástrojů,
- připomínkování externích podkladů a změn ve vztahu k infrastruktuře,
- koordinace vzniku podrobné technické dokumentace,
- kontrola vkládaných dat do CMDB,
- účast na jednáních Objednatele;
- příprava podkladů pro jednání.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

| | |
|-----------------------------|--|
| Vyhodnocovací období | 1 kalendářní měsíc formou výkazu práce |
|-----------------------------|--|

ID: PM-002

| | | | |
|--|--|----------------|--------------------|
| OZNAČENÍ SLUŽBY | INF/PM-002 | TYP KL: | Paušální KL |
| Název služby | Služba projektového řízení dodávky služeb | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | INF/* | | |
| Zkrácený popis služby | Prostřednictvím této služby bude k dispozici Projektový manager k dispozici Objednateli v rozsahu 40h týdně. | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <p>Služba projektového řízení poskytování služeb podpory ICT provozu 2021+ (ČÁST 2) poskytuje ve všech fázích životního cyklu řízení projektu nutné kapacity pro zabezpečení řízení služby provozu v rozsahu daném Smlouvou.</p> <p>Služba projektového řízení pokrývá především následující činnosti:</p> <p>1. Projektový management dodávky</p> <ul style="list-style-type: none"> • Příprava a řízení služby dodávky služeb provozu ICT infrastruktury dle dispozic MZe, spočívající zejména ve: <ul style="list-style-type: none"> ○ vedení a koordinace řízení dodávky služeb provozu v rozsahu daném smlouvou. ○ definice a sestavení plánu řízení dodávky, ○ definice omezujících podmínek, ○ smluvní vyjednávání a smluvní dohled nad řízením dodávky, ○ realizace převímacích řízení a procesů ověřování kvality dodávky, ○ tvorba projektové dokumentace dodávky v rozsahu dané smlouvou v souladu s obecnými zásadami vedení rozsáhlých projektů (např.: Projektový záměr, Studie proveditelnosti, Riziková analýza, Zadávací dokumentace, Smluvní dokumentace, Metodika kontroly projektu, Metodika řízení projektu, Referátníky, Zprávy o stavu, Monitorovací správy,...), ○ monitorování, hodnocení a oponentura výstupu projektu v dotčených oblastech, ○ stanovení kontrolních bodů a definice měřitelných metrik pro jednotlivé kontrolní body, ○ průběžné vyhodnocování plnění plánu podle vývoje stanovených metrik, ○ řízení kvality projektu (dodávky provozu), ○ průběžná identifikace, vyhodnocování a řízení rizik projektu (dodávky provozu), | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

- Pravidelný reporting stavu projektu (dodávky projektu),
- Podpora garantů projektů MZe v oblasti procesů a metodických postupů.
- Administrace řízení dodávky spočívající zejména v:
- Zajištění procesního řízení dodávky a procesní součinnosti v rámci procesů Incident Management, Problem Management, Change Management, ServiceLevel Management, Configuration Management a Knowledge Management v rámci celého rozsahu dodávky v návaznosti na procesy Objednatele.
- Zajištění a administraci akceptačních a předávacích řízení a procesů dodávky.
- Organizační zajištění projektových porad – dle potřeby, včetně svolání, kontroly úkolů, odpovědností, apod.
 - Zajištění pozvánek na pravidelná jednání všem zúčastněným stranám,
 - Zajištění včasného oznámení o případných změnách v organizaci schůzí všem stranám (změna času, změna prostor apod.).
- Pořizování a distribuce zápisů z projektových porad – dle potřeby
 - Vedení zápisu schůzí a distribuci zápisu všem zúčastněným stranám dle komunikační matice.
 - Návrh zápisu k připomínkování do 2 pracovních dnů od jednání všem zúčastněným,
 - Připomínkování 2 pracovní dny od distribuce návrhu, (v případě, že je návrh bez připomínek) bude návrh považován za finální verzi a distribuován 3 pracovní dny od distribuce návrhu řešení,
 - Zajištění dohodnutých příloh od zpracovatelů a redistribuci dohodnutým stranám.
 - zjištění akceptace zápisů účastníky jednání.
- Příprava a kompletace projektových podkladů.
- Vedení projektových knihoven (ukládání projektové dokumentace, kontrola.
- Vedení Komunikační matice: Vedení aktuálního přehledu a kontaktů pracovníků/zástupců všech participujících stran v rámci dodávky služeb provozu ICT Infrastruktury Objednavatele.
 - Správa a aktualizace Komunikační matice v minimálním rozsahu: Jméno a příjmení, organizace, telefonní kontakty, email, funkce v rámci organizace, role v rámci projektu atd.
 - Odpovědnost za aktuálnost údajů a distribuci aktuální komunikační matice všem zúčastněným stranám.
- Vedení dalších pomocných projektových a provozních evidencí,
- účast na jednáních Objednatele,
- příprava podkladů pro jednání.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

| | |
|----------------------|--|
| Vyhodnocovací období | 1 kalendářní měsíc formou výkazu práce |
|----------------------|--|

ID: PM-003

| | | | |
|------------------------|------------------------------|----------------|-------------|
| OZNAČENÍ SLUŽBY | INF/PM-003/SA | TYP KL: | Paušální KL |
| Název služby | Služba solution architektury | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| VYMEZENÍ SLUŽBY | |
|--|--|
| Prostředí | INF/* |
| Zkrácený popis služby | Prostřednictvím této služby bude k dispozici Solution Architekt v rozsahu 40h týdně. |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | |
| <p>Služba projektového řízení pokrývá především následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solution architektura • Dodávka a řízení služeb provozu ICT infrastruktury dle dispozic MZe, spočívající zejména, nikoliv však výhradně v: <ul style="list-style-type: none"> ○ plnění role odborného konzultanta v oblasti zadávání a vytváření změnových požadavků, ○ připomínkování návrhů částí informačních systémů a jejich celků s ohledem na dopady na infrastrukturu, ○ analýze dopadů změn konfigurace a plánovaných změn infrastruktury, ○ součinnosti při implementaci zařízení a systémů do infra MZe, ○ revizi technických dokumentací, ○ podpoře garantů v oblasti rozvoje infrastruktury MZe, ○ součinnosti při analýze a vyhodnocování dat z monitoringu, dohledů a systémů MZe, ○ konzultace při vzniku podrobné technické dokumentace, včetně datových struktur, nadefinování rozhraní a důležitých výkonnostních testů, ○ součinnosti v rámci řešení tiketů a událostí problem managementu, ○ součinnosti při vytváření a aktualizaci provozních směrnic a standardů MZe, ○ přípravě návrhů na změnu monitoringu infra a dohledu aplikací, ○ součinnosti při přípravě plánů obnovy HW, ○ součinnosti při přípravě a aktualizaci backup plánu, ○ součinnosti při řešení kritického incidentu (výpadku) a DR na infrastruktuře, • účast na jednáních Objednatele, • příprava podkladů pro jednání. | |
| SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) | |
| Vyhodnocovací období | 1 kalendářní měsíc formou výkazu práce |

ID: BG-001

| OZNAČENÍ SLUŽBY | | TYP KL: | Paušální KL |
|------------------------------|--|---------|-------------|
| INF/BG-001 | | | |
| Název služby | Služba garanta informační bezpečnosti | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | INF/* | | |
| Zkrácený popis služby | Prostřednictvím této služby bude k dispozici Garant informační bezpečnosti v rozsahu 8h týdně. | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

Služba bezpečnostního garanta pokrývá především následující činnosti:

- řešení informační a kybernetické bezpečnosti
- dodávka a řízení služeb informační bezpečnosti v rámci provozu ICT infrastruktury dle dispozic MZe, spočívající zejména, nikoliv však výhradně v:
 - komunikaci s odborným útvarům OKB za stranu Objednatele,
 - vedení výkazů patchmanagementu a kontrola jejich rozdílových stavů,
 - reportování stavu patchmanagementu na měsíční bázi,
 - vedení výkazů bezpečnostních incidentů a kontrola jejich rozdílových stavů,
 - reportování stavu řešení bezpečnostních incidentů na měsíční bázi,
 - pomoc a součinnost při hodnocení bezpečnostních událostí nebo zranitelností případně jejich dopadů,
 - zajištění oddělené odborné komunikace při vzniku bezpečnostních incidentů nebo zranitelností,
 - přijímání podnětů ke zlepšení stavu informační bezpečnosti a vedení jejich evidence,
 - odborná spolupráce na řešení bezpečnostně-informačních incidentů nebo zranitelností včetně zajišťování součinnosti při jejich odstranění nebo mitigaci,
 - upozorňování Objednatele bez zbytečného odkladu, prostřednictvím odborného útvaru OKB, o bezpečnostních slabínách mající vliv či dopad na touto Smlouvou provozované systémy, včetně návrhu na jejich odstranění nebo mitigaci,
 - zajištění úkonů vyplývajících z povinností provozovatele Významného informačního systému, dle platné legislativy dle článku č. 15 Smlouvy.
- účast na jednáních Objednatele,
- příprava podkladů pro jednání.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

| | |
|----------------------|--|
| Vyhodnocovací období | 1 kalendářní měsíc formou výkazu práce |
|----------------------|--|

ID: HR-001

| OZNAČENÍ SLUŽBY | INF/HR | TYP KL: | AD HOC |
|---|--|---------|--------|
| Název služby | Poskytování rozvoje infrastruktury | | |
| Zkrácený popis služby | Poskytování služeb realizace změnových požadavků na infrastrukturu | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <p>Služba rozvoje a realizace požadavků Objednatele ve vazbě na strategické cíle a změny procesů v rámci rozvoje ICT MZe. Služba bude využívána na základě zadání Objednatele v požadovaném rozsahu, kvalitě, ceně a času dle KL. Služba umožňuje využívat kapacity Poskytovatele zejména na následující činnosti:</p> <ol style="list-style-type: none"> Detailní analýzu požadavků. Realizaci na vývojovém prostředí Poskytovatele včetně důkladného otestování. Nasazení na testovací prostředí MZe. Součinnost při testování a akceptaci. Nasazení z testovacího na produkční prostředí MZe. Aktualizaci dokumentace nad rámec paušálních služeb (pokud neexistuje dokumentace kterou lze aktualizovat, Poskytovatel ji vytvoří) Kvalitativní zvyšování úrovně služeb. Koordinaci s ostatními dodavateli a uživateli při nasazování úprav. Post implementační podpora Součinnost při testování či nasazování změn souvisejících systémů Součinnost během Inicializace nad rámec činností uvedených v příloze č.3 této Smlouvy Konzultační služby v rámci přípravy změnového požadavku Činnosti, součinnost nebo zvýšená podpora Poskytovatele nad rámec požadavků definovaných touto Smlouvou <p>Dodávka této služby bude prováděna v souladu se zavedenými procesy vycházející z metodiky ITIL. Činnosti v rámci KL HR-001 budou vykonávány během kalendářního dne, tímto se rozumí kdykoliv.</p> | | | |
| Upřesnění poskytování služeb dle KL HR-001 | | | |
| <p><u>Způsob zadání požadavků:</u> Požadavek bude zadán v souladu s čl. 6 této Smlouvy</p> <p><u>Způsob akceptace požadavků:</u> Požadavek bude akceptován dle čl. 18 této Smlouvy</p> <p><u>Způsob čerpání:</u> Čerpání z rámce určeného pro Ad hoc služby uvedeného v příloze č. 6 této Smlouvy.</p> <p><u>Způsob placení</u> Výkaz Ad hoc služeb definovaný v čl. 12 této Smlouvy a fakturace dle čl. 16 této Smlouvy.</p> | | | |

ID: HR-002

| OZNAČENÍ SLUŽBY | INF/HR2 | TYP KL: | AD HOC |
|---|--|---------|--------|
| Název služby | Specialista Oracle | | |
| Zkrácený popis služby | Poskytování služeb analytiky a migrací DB Oracle | | |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <p>Služba rozvoje infrastruktury DB Oracle a realizace požadavků Objednatele ve vazbě na strategické cíle a změny procesů v rámci ICT MZe. Služba bude využívána na základě zadání Objednatele k provádění úprav infrastruktury a systémů v požadovaném rozsahu, kvalitě, ceně a času dle provozovaných KL. Služba umožňuje využívat kapacity Poskytovatele zejména na následující činnosti:</p> <ol style="list-style-type: none"> Detailní analýzu požadavků. Koordinační činnosti při realizaci změnových požadavků. Realizace změn na testovacím prostředí Objednatele včetně důkladného otestování. Součinnost při testování a akceptaci. Nasazení z testovacího na produkční prostředí MZe. Nasazení na produkční prostředí MZe. Aktualizaci dokumentace. Kvalitativní zvyšování úrovně služeb. Koordinaci s ostatními dodavateli při nasazování úprav. Příprava dat pro migrace. Úprava a migrace dat mezi platformami. Příprava a konfigurace platformy pro migraci dat. <p>Dodávka této služby bude prováděna v souladu se zavedenými procesy vycházející z metodiky ITIL. Činnosti v rámci KL HR-002 budou vykonávány během kalendářního dne, tímto se rozumí kdykoliv.</p> | | | |
| Vyhodnocení služby | | | |
| <p>Služba bude vyhodnocována na základě předávacího protokolu.</p> <p>Služby budou předávány na základě předávacího a akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Poskytovatelem stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou akceptačního protokolu.</p> <p>Na základě vzájemného odsouhlasení Poskytovatele a Objednatele mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.</p> | | | |
| Upřesnění poskytování služeb dle KL HR-002 | | | |
| <p>Způsob zadání požadavků: Požadavek bude zadán v souladu s čl. 6 této Smlouvy.</p> <p>Způsob akceptace požadavků: Požadavek bude akceptován dle čl. 18 této Smlouvy.</p> <p>Způsob čerpání: Čerpání z rámce určeného pro Ad hoc služby uvedeného v příloze č. 6 této Smlouvy.</p> <p>Způsob placení Měsíční výkaz realizovaných uzavřených požadavků definovaný v čl. 12 této Smlouvy a fakturace dle čl. 16 této Smlouvy.</p> | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

Příloha č. 2

Obecné parametry Služeb

1 Preambule

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

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

Povinnosti vyplývající z ustanovení této přílohy č. 2 spadají do činností prováděných v rámci Paušálních služeb. Práce spojené s realizací takových povinností nejsou předmětem placených víceprací, resp. Ad hoc služeb, nestanoví-li Smlouva výslovně jinak.

2 Platnost a účinnost dokumentu

Ustanovení této přílohy (dokumentu) jsou platná pro všechny Katalogové listy (KL) mimo KL HR-001 a HR-002 uvedené v příloze č. 1 Smlouvy.

3 Popis struktury péče o IT prostředí

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

Poskytovatel má povinnost poskytovat jiným dodavatelům součinnost v oblastech, kde odpovědnosti Poskytovatele a jiných dodavatelů na sebe navazují.

Služby jsou poskytovány v několika vrstvách:

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

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

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

4 Vzájemná provázanost služeb

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

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

5 Vazby na ostatní procesy podpory IT

Mimo služby definované v KL podle této Smlouvy zahrnují procesy správy, podpory a rozvoje IT Objednatele další procesy, práce a služby poskytované jak interními pracovníky Objednatele, tak jinými Poskytovateli podle ustanovení jiných smluv.

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

- operačních systémů, aplikačních serverů, databází a integrací na jiné systémy,
- při zastavení a obnovení provozu a testech funkčnosti systému při plánovaných zásazích Objednatele nad aplikacemi,

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

- při zastavení a obnovení provozu a testech funkčnosti systému při plánovaných upgradech infrastruktury,
- při patchování infrastruktury, tato součinnost v rozsahu 4 krát v průběhu každých započatých 12 měsíců trvání Smlouvy je součástí Paušálních služeb, součinnost při patchování nad rámec požadovaného rozsahu bude hrazená z Ad Hoc služeb
- při provádění testů systému po provedení změn (např. po opravách chyb systému, během vývoje nebo před nasazením nových funkcionalit systému) před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování při integraci jiných systémů,
- při spouštění a zastavování zařízení/systémů, nebo jejich částí,
- s dodavatelem zajišťující rozvoj infrastruktury, systémů a aplikací na MZe,
- při licenčním auditu,
- s provozovatelem specializovaného SW MZe (aplikací MZe) zejména, nikoliv však výhradně, při realizaci:
 - pravidelných záloh,
 - návrhu optimalizace zálohovacího plánu,
 - návrhu rozsahu zálohování,
 - testování obnovy ze záloh (na kvartální bázi),
 - obnově ze záloh,
 - přípravy patchování infrastruktury MZe
 - DR plánu infrastruktury nebo jeho testování
- při konfiguračních změnách poskytujících například MTA, SMS brány atd.,
- s poskytovatelem technologií při servisních činnostech,
- s poskytovatelem technologií (HW, SW) dodávaných formou služby,
- při interním auditu prováděném Objednatelem nebo pověřenou třetí stranou,
- s provozovatelem technologie ESB a webech služeb.

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

- kompromitaci informační bezpečnosti,
- porušení závazných právních předpisů a interních řídicích dokumentů Objednatele,
- narušení primární funkce dotčeného systému dle této Smlouvy,
- jinému ohrožení provozu systémů a služeb podle KL.

6 Periodické činnosti

Činnosti, které je nutno vykonávat opakovaně, s definovanou periodou, pro zajištění řádného provozu aplikace. Termín vykonání si může Poskytovatel určit podle provozních potřeb, avšak tak, aby časový odstup mezi činnostmi nepřekročil uvedenou periodu.

Rozuměj: je-li činnost v KL definována jako „**kvartální báze**“, musí být vykonána minimálně jednou za tři (3) měsíce, nejdříve však po 30 dnech od předchozí. Obdobně je-li činnost v KL definována jako „**měsíční báze**“, musí být vykonána minimálně jednou měsíčně, nejdříve však po 14 dnech od předchozí. Obdobně „**týdenní báze**“ znamená úkon minimálně jednou za týden, nejdříve však po 3 dnech od předchozí. Obdobně „**denní báze**“ znamená úkon minimálně jednou za den. Periodické činnosti zahrnují zejména nikoliv však výhradně tyto činnosti:

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

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

7 Dokumentace

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

Dokumentace zahrnuje zejména, nikoliv však výhradně následující položky:

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

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

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

7.1 Písemná dokumentace

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

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

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

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

7.2 Znalostní databázi

Poskytovatel v rámci provozu služeb dle KL obsažených v [příloze č. 1](#) této Smlouvy bude budovat a udržovat znalostní databázi obsahující zejména informace, nikoliv však výhradně:

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

Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele předložit znalostní databázi definovanou v tomto bodě [přílohy č.2](#) a to do 5 pracovních dní od požádání.

Poskytovatel je povinen předat Objednateli kompletní znalostní databázi definovanou v tomto bodě [přílohy č.2](#) při ukončení plnění této Smlouvy.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

7.3 Datový popis infrastruktury - CMDB

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

Poskytovatel poskytuje data o infrastruktuře:

- Seznam SW nezbytného pro rozvoj a provoz
- Vazby typu „na kterém serveru běží která aplikace“
- Informace o přidělení a využití SW licencí
- Ostatní relevantní informace potřebné pro vedení konfigurační databáze

Toto vše v rozsahu systémů, které spadají pod tuto smlouvu.

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

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

8 Výkazy práce

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

Výkaz práce je předáván Objednateli v rámci reportingu Vyhodnocovacího období.

8.1 Obsah záznamu

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

- Datum a čas provedení činností;
- Identifikaci osoby, která činnosti vykonala;
- Časový rozsah činností v hodinách;
- Stručná charakteristika provedených činností:
 - podpora uživatelům;
 - běžná servisní činnost;
 - úprava systému.

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

Výkaz práce je společný pro všechny KL v rámci Smlouvy.

9 Zdrojové kódy

Předání aktualizovaných a komentovaných zdrojových kódů bude provedeno vždy do 10 pracovních dnů od provedení změny systému mající dopad do zdrojových kódů, pokud změnu zdrojového kódu vyvolalo řešení servisního incidentu. Pokud se jedná o změnu vyvolanou formou změnového řízení, budou zdrojové předány před akceptací příslušné změnového řízení. Zdrojové kódy budou předávány v elektronické podobě na datovém nosiči, nebo budou nahrávány do repozitáře zdrojových kódů Objednatele pomocí softwarového nástroje, nedohodnou-li se strany jinak.

10 Dostupnost testovacího a produkčního prostředí

Celková dostupnost testovacího a produkčního prostředí může být ovlivněna řadou plánovaných činností. Z těchto důvodů do dostupnosti nebudou započítávány nedostupnosti systému způsobené Objednatelem schválenými dohodnutými činnostmi, zejména:

- rozvojové činnosti (např. selhání testovacího prostředí v důsledku testovaných nových funkcionalit),
- patchovací činnosti (např. selhání testovacího prostředí v důsledku testovaných nových patchů, nebo oprav),
- další obdobné činnosti.

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

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

11 Plány řešení závažných situací

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

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

Poskytovatel testuje účinnost a úplnost tohoto plánu minimálně jednou za 6 měsíců, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

Vytvoření nového Disaster Recovery plánu či úpravy stávajícího budou realizovány v rámci Ad hoc služeb dle [přílohy č. 1](#) Smlouvy.

12 Testovací scénáře pro monitoring

Přehled testovacích scénářů je uvedený v Zadávací dokumentaci a scénáře budou vytvořeny v rámci Inicializace.

V případě, že jakákoliv úprava systému má dopad na průběh či funkčnost těchto testovacích scénářů, je Poskytovatel povinen oznámit tuto skutečnost Objednateli.

13 Návrhy optimalizace systémů

Jako součást poskytovaných Služeb je Poskytovatel povinen pravidelně předkládat návrhy na optimalizaci systémů, jak z pohledu technického, tak i uživatelského, za účelem jejich zkvalitnění. Náklady na zpracování takovýchto návrhů jsou součástí ceny dle odst. 16.1 Smlouvy. Objednatel není povinen návrh realizovat a Poskytovateli nevzniká žádný nárok na jakoukoliv finanční náhradu z důvodu nerealizovaného návrhu. Četnost předkládání návrhu optimalizace systémů bude stanovena v průběhu inicializace dohodou smluvních stran.

14 Měření SLA

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

Prokázání, že k porušení SLA nedošlo, je povinností Poskytovatele. Pokud toto prokázání není doručeno jako součást podkladů pro vyhodnocení dodávek Služeb, je nedostupnost považována za prokázanou.

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

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

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

Uplatnění požadavku na slevu v případě porušení SLA nemá vliv na povinnost poskytování Služeb ve sjednaných úrovních.

15 Řízení změn

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

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

16 Odstávky

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

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

Znění katalogových listů

17 ID: PDS-001

| | | | | |
|---|--|---------------------------|---|--|
| Název služby | Parametry dostupnosti systému | | TYP KL: | Parametry služby |
| Zkrácený popis služby | Předmětem služby je měření a vyhodnocení dostupnosti příslušného měřeného rozhraní. | | | |
| Parametry SLA | | | | |
| Úroveň služeb | Provozní doba systému | Dostupnost (D) (%) | Odezva (O) /Maximální odezva (MO) (sekundy)* | Podíl odezvy v limitu (PO) (%)* |
| Úroveň GOLD | 7 x 24 (0 – 24 h) | 99,9 | 5/10 | 90 |
| Úroveň SILVER | 5 x 16 (6 – 22 h) | 99,5 | 5/20 | 80 |
| Úroveň BRONZ | 5 x 12 (7 – 19 h) | 99,5 | 5/30 | 70 |
| Úroveň TEST | 5 x 12 (7 – 19 h) | 90,0 | 10/40 | 70 |
| Úroveň DEV | 5 x 12 (7 – 19 h) | 90,0 | 10/40 | 70 |
| Měřící body a výpočet ukazatelů | | | | |
| Měřícím bodem je monitoring nástroj Objednatele, jež je nastaven na základě testovacích scénářů . V rámci paušálního KL je uvedený přehled testovacích scénářů, na základě kterých je vyhodnocována dostupnost dle daného KL. Detailní přehled testovacích scénářů je uveden v Zadávací dokumentaci a scénář bude vytvořený v rámci Inicializace. Aktualizace testovacích scénářů bude probíhat v souladu s odst. 10.3 Smlouvy. | | | | |
| Dostupnost (D) | <p>Monitoring systém Objednatele bude s frekvencí 5 minut monitorovat dostupnost systémů a významných funkcionalit. V případě selhání jakéhokoli kroku Testovacího scénáře nebo překročení Maximální doby odezvy (MO) jakéhokoli kroku scénáře bude vykonání Testovacího scénáře prohlášeno za neúspěšné. V případě dvou po sobě následujících neúspěšných vykonání Testovacích scénářů bude časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání Testovacího scénáře považován za čas nedostupnosti rozhraní a bude považován za dobu Výpadku rozhraní.</p> <p>Dostupnost (D) dosažená v rámci Vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo:</p> $D = \frac{TS - TV}{TS} \times 100$ <p>D Dosažená dostupnost rozhraní v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo</p> <p>TS Souhrnný provozní čas rozhraní v minutách v rámci Vyhodnocovacího období. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní.</p> <p>TV Souhrnný čas Výpadků rozhraní v rámci Provozní doby rozhraní v minutách.</p> | | | |
| Odezva (O) | <p>Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat Odezvu rozhraní a významných funkcionalit rozhraní. Testovací scénář bude navržen tak, aby prověřil Odezvu rozhraní a všech Významných funkcionalit.</p> <p>Odezva (O) bude spočítána jako maximální odezva dílčích kroků scénáře v rámci jednoho běhu podle vzorce:</p> $O = \max(OK)$ <p>O Odezva rozhraní v rámci běhu scénáře</p> <p>OK Odezva dílčího kroku scénáře</p> | | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| | |
|---|--|
| | <p>V případě kdy dva po sobě jdoucí běhy Testovacího scénáře, respektive kterýkoli jejich dílčí krok, prokáží překročení Smluvní doby odezvy (O), je časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání testovacího scénáře v celé délce považován za čas porušení smluvního parametru (O).</p> <p>V případě překročení Maximální doby odezvy (MO) v rámci kteréhokoliv dílčího kroku scénáře je vykonání scénáře považováno za neúspěšné, rozhraní považováno za nedostupné a je zároveň postupováno v souladu s měřením parametru Dostupnost (D).</p> |
| Podíl odezvy v limitu (PO) | <p>Podíl času, ve kterém byla naměřena odezva v limitu, tzn. v rámci smluvního parametru Odezva (O), v % zaokrouhlený na 1 desetinné místo (PO), bude kalkulován dle vzorce:</p> $PO = \frac{TS - TOZ}{TS} \times 100$ <p>PO Podíl odezvy v limitu v rámci Vyhodnocovacího období v procentech</p> <p>TS Souhrnný Provozní čas rozhraní v rámci Vyhodnocovacího období v minutách. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní.</p> <p>TOZ Souhrnný čas všech časových intervalů, ve kterých byla monitoring systémem Objednatele naměřena vyšší než smluvní odezva (O) v minutách.</p> |
| Způsob dokladování | |
| Report dostupnosti z nástroje pro monitoring Objednatele | |
| Způsob vyhodnocení | |
| <p>V případě porušení smluvního parametru Dostupnost (D): za každé 0,01 % Dostupnosti, o které byla dosažená hodnota Dostupnosti za Vyhodnocovací období nižší, než smluvní hodnota parametru Dostupnosti, bude Objednateli náležet sleva ve výši 0,1% z celkové měsíční ceny Paušálních služeb za Vyhodnocovací období.</p> | |
| <p>V případě porušení smluvního parametru Podíl odezvy v limitu (PO): Za každé 0,1 % Podíl odezvy v limitu, o které byla dosažená hodnota Podílu odezvy v limitu za Vyhodnocovací období nižší, než smluvní hodnota parametru Podíl odezvy v limitu, bude Objednateli náležet sleva ve výši 0,1% z celkové měsíční ceny Paušálních služeb za Vyhodnocovací období.</p> | |

18 ID: SUP-001

| | | | |
|--|--|------------------|-------------------------|
| Název služby | Zpracování požadavků Paušálních služeb | TYP KL: | Parametry služby |
| Zkrácený popis služby | Zpracování požadavků, jež jsou součástí Paušálních služeb. | | |
| Detaily služby | | | |
| <p>Předmětem služby je řešení požadavků způsobem definovaným v tomto KL, Interní dokumentaci, v této Smlouvě a její Přílohách. Poskytovatel dle tohoto KL provádí diagnózu/vyšetření požadavku a odstraňování nefunkčnosti/problému, posuzuje požadavek z hlediska dopadu na ostatní systémy. Zároveň spolupracuje s provozovateli KL v rámci této Smlouvy i s provozovateli navazujících systémů či třetími stranami určenými Objednavatelem.</p> <p>Úrovně služeb jsou definovány v Paušálních KL či příloze č. 2.</p> | | | |
| Parametry SLA | | | |
| <p>Parametry SLA pro jednotlivé priority požadavků jsou uvedeny níže. Pro vyloučení všech pochybností o klasifikaci priority rozhoduje HelpDesk Objednatele. V případě, že Poskytovatel není z objektivních důvodů, např. nezbytné součinnosti třetích stran, schopen dodržet dobu vyřešení, musí o této skutečnosti informovat HelpDesk Objednatele, který posoudí tuto skutečnost a je oprávněn k pozastavení doby pro vyřešení požadavku.</p> | | | |
| Naléhavost | Dopad | | |
| | Plošný | Skupinový | Individuální |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| | | | |
|--|------------|------------|------------|
| Některé nebo všechny části systému selhaly a jsou zcela nedostupné, jsou nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost systému. Vykonání nezbytných úkonů, ohrožuje-li činnost systému okolní systémy kritickým způsobem, kdy způsobuje jejich úplné selhání nebo výrazné omezení funkčnosti. | Priorita 1 | Priorita 1 | Priorita 4 |
| Systém je funkční pouze částečně, systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících činnosti systému. Některá z poskytovaných služeb systému vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční. Vykonání nezbytných úkonů, ohrožuje-li činnost systému okolní systémy. | Priorita 1 | Priorita 2 | Priorita 4 |
| Žádost o součinnost a nebo podání informace (dotaz, vysvětlení). | Priorita 3 | Priorita 3 | Priorita 3 |
| Realizace drobných konfiguračních změn a úprav bez zásahu do zdrojového kódu. Servisní požadavky, opravy dat schválené vlastníkem dat. Servisní požadavky a úpravy na administrátorské úrovni v předpokládaném maximálním rozsahu 240 člověkodnů. Činnosti dle čl. 5 přílohy č. 2 Smlouvy. | Priorita 4 | Priorita 4 | Priorita 4 |

Parametry SLA

| Úroveň služby | Provozní doba systému | Reakční doba (h) | Priorita požadavku | | | |
|---------------|-----------------------|------------------|--------------------|-----|-----|------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Gold | 7 x 24 (0 – 24 h) | Odpověď | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| | | Vyřešení | 4 | 8 | 48 | 120* |
| Silver | 5 x 16 (6 – 22 h) | Odpověď | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| | | Vyřešení | 8 | 24 | 48 | 120* |
| Bronz | 5 x 12 (7 – 19 h) | Odpověď | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | Vyřešení | 24 | 48 | 60 | 120* |
| DEV | 5 x 12 (7 – 19 h) | Odpověď | 2 | 2 | 2 | 2 |
| | | Vyřešení | 48 | 96 | 120 | 240* |
| Test | 5 x 12 (7 – 19 h) | Odpověď | 2 | 2 | 2 | 2 |
| | | Vyřešení | 48 | 96 | 120 | 240* |

* V případě požadavku priority 4 může být čas vyřešení určen dohodou Objednatele a Poskytovatele. Pokud nedojde k dohodě, tak je čas vyřešení určen časem uvedeným v přehledu Parametru SLA.

Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb

Objednatel bude provádět vyhodnocení kvality poskytovaných služeb podpory dle tohoto katalogového listu. Měřícím bodem je HelpDeskový nástroj Objednatele, nedohodnou-li se Objednatel s Poskytovatelem jinak, a měřícím obdobím kalendářní měsíc.

V případě nedodržení parametrů SLA obsluhy požadavku (pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že nedodržením parametrů SLA obsluhy požadavku je myšleno nedodržení doby pro vyřešení nebo odpověď) je Objednatel oprávněn požadovat za každý jednotlivý případ nedodržení doby pro Odpověď nebo doby pro Vyřešení Slevu z ceny definovanou pro jednotlivé priority požadavků následujícím způsobem:

Za každou započatou minutu překročení výše uvedené doby pro Odpověď nebo doby pro Vyřešení:

| | |
|-------------------|---|
| Priorita 1 | 0,050 % z celkové ceny Paušálních plnění za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) |
| Priorita 2 | 0,025 % z celkové ceny Paušálních plnění za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) |
| Priorita 3 | 0,001 % z celkové ceny Paušálních plnění za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) |
| Priorita 4 | 0,001 % z celkové ceny Paušálních plnění za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

19 ID: SUP-002

| | | | |
|--|--|----------------|-------------------------|
| Název služby | Služby podpory při správě bezpečnostních incidentů a slabín | TYP KL: | Parametry služby |
| Zkrácený popis služby | Poskytování služeb při správě a odstraňování bezpečnostních incidentů a slabín | | |
| Detaily služby | | | |
| <p>Předmětem služby je obsluha požadavků v rámci poskytování a odstraňování bezpečnostních incidentů dle aktuální interní bezpečnostní dokumentace. Dále pak obsluha požadavků v rámci odstraňování bezpečnostních slabín, přičemž bezpečnostní slabinou se myslí nežádoucí bezpečnostní stav infrastruktury nebo služby s pravděpodobnou naléhavostí a dopadem. Vše v definovaných úrovních podpory.</p> <p>Objednatel je oprávněn v případě bezpečnostního incidentu nebo slabiny s prioritou 1 požadovat přímý kontakt na řešitele odpovídající úrovně, kterým dodavatel uplatňuje profesní kvalifikaci.</p> | | | |
| Parametry SLA | | | |
| <p>Parametry SLA pro jednotlivé priority požadavků jsou uvedeny níže. Věcně příslušný útvar bezpečnosti rozhoduje o určení priority dle tabulky pro stanovení priorit níže, a to tak, že hodnota priority se odvozuje z naléhavosti a dopadu incidentu podle jejich vymezení v tomto KL. V případě že Poskytovatel není z objektivních důvodů např. nezbytné součinnosti třetích stran, schopen dodržet dobu vyřešení, dochází k pozastavení času SLA formou změny stavu požadavku v HelpDeskovém nástroji Objednatele.</p> <p>V případě urgentního bezpečnostního incidentu s prioritou 1 je možné ve výjimečných případech požadovat řešení bezprostředně a bez zbytečného odkladu.</p> | | | |
| Dopad | | | |
| <p>Vysoký – je splněno minimálně jedno z následujících dopadových kritérií:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jsou postiženy řádově stovky uživatelů a/nebo nemohou vykonávat svoji práci. • Jsou postiženy řádově stovky uživatelů a/nebo jsou akutně omezeni v užívání služeb. Finanční dopad incidentu pravděpodobně přesáhne 300.000 Kč. • Poškození dobrého jména organizace bude patrně velmi velké. • Došlo ke zraněním. • V případě bezpečnostní slabiny je vysoce pravděpodobné nebo bezprostředně hrozí, že dojde k naplnění některého z těchto dopadových kritérií. | | | |
| <p>Střední - je splněno minimálně jedno z následujících dopadových kritérií:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jsou postiženy řádově desítky uživatelů a/nebo nemohou vykonávat svoji práci. • Jsou postiženy řádově desítky uživatelů a/nebo jsou akutně omezeni v užívání služeb. • Finanční dopad incidentu bude pravděpodobně od 30.000 Kč do 300.000 Kč. • Poškození dobrého jména organizace bude patrně středně velké. • V případě bezpečnostní slabiny je pravděpodobné nebo hrozí, že dojde k naplnění některého z těchto dopadových kritérií. | | | |
| <p>Nízký - je splněno minimálně jedno z následujících dopadových kritérií:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jsou postiženy řádově jednotky uživatelů a/nebo nemohou vykonávat svoji práci. • Jsou postiženy řádově jednotky uživatelů a/nebo jsou akutně omezeni v užívání služeb. • Finanční dopad incidentu bude pravděpodobně méně než 30.000 Kč. • Poškození dobrého jména organizace bude patrně minimální. • V případě bezpečnostní slabiny je možné, nebo by mohlo dojít k naplnění některého z těchto dopadových kritérií. | | | |
| Tabulka pro stanovení priorit | | | |
| Naléhavost | | Dopad | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

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

Parametry SLA

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

| | | | | | | |
|--------|-------------------|----------|----|-----|-----|------|
| DEV | 5 x 10 (8 – 18 h) | Odpověď | 2 | 2 | 2 | 2 |
| | | Vyřešení | 72 | 120 | 240 | 240* |
| AKCEPT | 5 x 10 (8 – 18 h) | Odpověď | 2 | 2 | 2 | 2 |
| | | Vyřešení | 72 | 120 | 240 | 240* |
| Test | 5 x 10 (8 – 18 h) | Odpověď | 2 | 2 | 2 | 2 |
| | | Vyřešení | 72 | 120 | 240 | 240* |

* V případě požadavku priority 4 může být čas vyřešení určen dohodou Objednatele a Poskytovatele. Pokud nedojde k dohodě, tak je čas vyřešení určen časem uvedeným v přehledu Parametru SLA.

Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb

Objednatel bude provádět vyhodnocení kvality poskytovaných služeb podpory dle tohoto katalogového listu. Měřícím bodem je HelpDeskový nástroj Objednatele, pokud se Objednatel s Poskytovatelem nedohodnou jinak, a měřícím obdobím kalendářní měsíc.

V případě nedodržení parametrů SLA obsluhy (pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že nedodržením parametrů SLA obsluhy je myšleno nedodržení doby pro vyřešení nebo odpověď) požadavku je Objednatel oprávněn požadovat za každý jednotlivý případ nedodržení doby pro Odpověď nebo doby pro Vyřešení Slevu z ceny definovaná pro jednotlivé priority požadavků následujícím způsobem:

Za každou započatou minutu překročení výše uvedené doby pro Odpověď nebo doby pro Vyřešení:

| | |
|------------|---|
| Priorita 1 | 0,010 % z celkové ceny Paušálních plnění za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) |
| Priorita 2 | 0,005 % z celkové ceny Paušálních plnění za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) |
| Priorita 3 | 0,002 % z celkové ceny Paušálních plnění za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) |
| Priorita 4 | 0,001 % z celkové ceny Paušálních plnění za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) |

20 Ostatní ustanovení

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že :

- pro určení hodnoty priorit požadavků se použijí definice priorit požadavků stanovené v KL SUP -001 a SUP-002.
- provozní doba systému:
 - 7 x 24 (0 – 24 h) znamená 7 dní v týdnu 24 hodin
 - 5 x 16 (6 – 22 h) znamená pondělí až pátek (i během dnů pracovního klidu) od 6:00 hod do 22:00 hod.
 - 5 x 12 (6 – 18 h) znamená v pondělí až pátek (i během dnů pracovního klidu) od 6:00 hod do 18:00 hod.
 - 5 x 10 (8 – 18 h) znamená v pondělí až pátek (i během dnů pracovního klidu) od 8:00 hod do 18:00 hod.
- KL uvedené v [příloze č. 2](#) Smlouvy stanoví podmínky poskytování Služeb uvedených v [příloze č. 1](#) Smlouvy, a to včetně slev z ceny za jejich neplnění. Na Služby uvedené v KL v [příloze č. 1](#) Smlouvy se aplikují KL uvedené v [příloze č. 2](#) Smlouvy, na které KL v [příloze č. 1](#) Smlouvy odkazují.
- dojde-li k nahlášení požadavku mimo provozní dobu služby nebo rozhraní, reakční doby pro odpověď a vyřešení se počítají od okamžiku zahájení provozní doby rozhraní nebo služby.
- reakční doby pro odpověď a vyřešení se počítají pouze v rámci provozní doby rozhraní nebo služby.
- Doba odpovědi je rozdíl v čase mezi předáním požadavku Poskytovateli a dobou potvrzení jeho přijetí Poskytovatelem.
- Poskytovatel je povinen zajistit standardní dostupnost spravovaných systémů i mimo provozní dobu systému a provádět pouze odstávky schválené Objednatelem. Případná nedostupnost mimo provozní dobu rozhraní nebo služby nebude zahrnuta v rámci SLA.
- Poskytovatel je povinen využívat v souvislosti s poskytováním Služeb HelpDeskový nástroj Objednatele, nedohodnou-li se strany v průběhu plnění Smlouvy jinak.
- Administrativa spojená s provozem a rozvojem, tvorba výkazů či nabídek, odhady pracnosti atd. je součástí ceny dle odst. 16.1 Smlouvy.

Veškeré činnosti dle [přílohy č.2](#) Smlouvy jsou součástí Paušálních služeb, není-li výslovně uvedeno jinak.

21 Scénáře

1 ID: PING-001

| OZNAČENÍ SCÉNÁŘE | | INF/INT/PING-001 | | |
|-------------------------------|---|------------------|--|--|
| Název scénáře | Zajištění dostupnosti zařízení | | | |
| Zkrácený popis scénáře | Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu zařízení nebo služby | | | |
| Cíl scénáře | Metrika vyhodnocuje odezvu rozhraní pomocí protokolu ICMP a zpráv Echo Request/Echo Reply. | | | |
| Matice priorit | | | | |
| Priorita | Definice priority požadavku | | | |
| Priorita 1 Kritická | Monitoring systém detekoval 100% ztrátu paketů ICMP PING směřovaných k testovanému rozhraní. | | | |
| Priorita 2 Vysoká | Monitoring systém detekoval odezvu paketů směřovaných k testovanému rozhraní větší než 50 ms. | | | |
| Priorita 3 Střední | N/A | | | |
| Priorita 4 Nízká | N/A | | | |

2 ID: PORT-001

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

3 ID: DNS-001

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

4 ID: DB-001

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

5 ID: AD-001

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

6 ID: NTP-001

| | | | |
|-------------------------------|--|------------------------|--|
| OZNAČENÍ SCÉNÁŘE | | INF/INT/NTP-001 | |
| Název scénáře | Zajištění dostupnosti zařízení | | |
| Zkrácený popis scénáře | Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu zařízení nebo služby | | |
| Cíl scénáře | Metrika slouží k ověření funkčnosti služby NTP dotazem na poskytnutí aktuálního časového údaje prostřednictvím NTP služby. | | |
| Matice priorit | | | |
| Priorita | Definice priority požadavku | | |
| Priorita 1 Kritická | Monitoring systém detekoval problém s přístupem k příslušné testované instanci NTP služby – služba je vyhodnocena jako nedostupná. | | |
| Priorita 2 Vysoká | N/A | | |
| Priorita 3 Střední | N/A | | |
| Priorita 4 Nízká | N/A | | |

Příloha č. 3 Plán Inicializace

1. Průběh Inicializace

V průběhu Inicializace zajišťuje dosavadní poskytovatel služeb obdobných Službám běžný provoz dle dosud platné smlouvy, pokud taková existuje.

2. Doba Inicializace

Inicializace bude zahájena od dne nabytí účinnosti Smlouvy a ukončena v termínu stanoveném ve Smlouvě.

3. Organizace

Organizační zajištění Inicializace (koordinace aktivit zapojených subjektů, svolávání schůzek, vedení zápisů, zadávání požadavků na vstupy a součinnost apod.) je v gesci Objednatele.

4. Aktivity Inicializace

V rámci Inicializace budou realizovány níže uvedené aktivity:

4.1. Poskytnutí dokumentace

Objednatel poskytne Poskytovateli dokumentaci k systémům a Interní dokumentaci definovanou v čl. 9 Smlouvy v nejnovější verzi, která bude předána do 10 pracovních dní od nabytí účinnosti Smlouvy. V případě, že je dokumentace součástí systému a není možné ji fyzicky předat, bude zpřístupněná alternativním způsobem. Poskytovatel je povinen seznámit se s dokumentací a vyjádřit se k jejímu stavu do 10 pracovních dní od jejího obdržení.

4.2. Předání otevřených požadavků

Nejpozději poslední den Inicializace je Poskytovateli předán přehled otevřených požadavků, které budou prvním dnem poskytování Paušálních služeb předané k řešení Poskytovateli.

4.3. Verifikace a audit zálohovacích úloh

Poté, co Poskytovatel obdrží stávající dokumentaci k zálohování, provede kontrolu její úplnosti. Následně provede verifikaci a audit zálohovacích úloh. Cílem je ověřit funkčnost zálohovacích úloh a identifikovat případné nedostatky v dokumentaci.

4.4. Předání zdrojových kódů

Objednatel předá Poskytovateli zdrojové kódy do 10 pracovních dní od nabytí účinnosti Smlouvy.

4.5. Předání účtů

Předání účtů k systémům proběhne nejpozději poslední den Inicializace. Objednatel zajistí pro Poskytovatele přehled účtů a možný termín odstávky za účelem předání účtů a změny hesel.

4.5.1. Popis předání/převzetí účtů

Proces předání účtů se skládá ze tří částí. Předání náhledových účtů, přípravy a samotného předání účtů nezbytných pro plnění Smlouvy. Samotné předání a následná změna hesel a celkové zacházení s účty se řídí dle interní metodiky MZe.

4.5.1.1. Předání náhledových účtů

Poskytovateli v době Inicializace budou zřízeny účty náhledového charakteru, jsou-li takové. Tyto účty neumožňují zásah do systému, který by ovlivnil plnění SLA dosavadním poskytovatelem. Účty jsou zřizované za účelem seznámení se systémem. Pokud nelze v daném systému vytvořit náhledový účet, je předán účet obsahující plná oprávnění. Poskytovatel tento účet smí využívat výhradně k seznámení se systémem, nikoliv zasahovat do jeho konfigurace, nebo jakkoliv ovlivňovat provoz daného systému.

4.5.1.2. Předání účtů nezbytných pro plnění Smlouvy – fáze příprava

Přípravná fáze se skládá z následujících činností:

- vydefinování přehledu účtů k předání,
- vydefinování přehledu účtů určených ke změně hesla,
- vydefinování harmonogramu předání/převzetí účtů.

4.5.1.3. Předání účtů nezbytných pro plnění Smlouvy – fáze předání/převzetí účtů

Fáze předání/převzetí účtu probíhá podle stanoveného harmonogramu v přípravné fázi.

Výstupem této části je protokol o předání/převzetí účtů, včetně evidence s atributy dle výše uvedeného a dále předání nových hesel způsobem, který určí Objednatel.

Předání přeheslovaných účtů Objednateli je řízeno metodikou MZe udržování hesel k privilegovaným účtům (v původním souboru z důvodu dostupnosti historie).

4.6. Odstávky

Poskytovatel v průběhu Inicializace vydefinuje své požadavky na odstávky spravovaných systémů – zpracuje návrh plánu odstávek, který předá k připomínkám a následnému schválení Objednateli.

4.7. Patchování

Poskytovatel v průběhu Inicializace služeb převezme od stávajícího Poskytovatele plán patchování a návrh na jeho úpravu předá k připomínkám a ke schválení Objednateli. Podle schváleného plánu bude následně Poskytovatel provádět pravidelné patchování systémů a zařízení. V podstatě se jedná o stejný plán jako v předchozím bodě.

5. Analýza stavu předaných systémů a způsob reakce na jednotlivé nálezy

V rámci Inicializace budou prováděny analýzy stavu předávaných systémů, provozní situace, dokumentace, provozních postupů a dalších náležitostí. Případné nálezy budou evidované v registru nálezů za účelem definice způsobu jejich vypořádání.

Registr nálezů musí minimálně obsahovat následující položky:

- Pořadové číslo nálezu
- Předmět nálezu
- Detailní popis nálezu
- Dopad nálezu
- Datum nálezu
- Autor nálezu
- Akceptace nálezu ke zpracování
- Způsob vypořádání
- Zodpovědná strana
- Datum vypořádání
- Osoba zodpovědná za vypořádání

Kontrolu vypořádání nálezu provádí Objednatel ve spolupráci s Poskytovatelem.

6. Rizika Inicializace a jejich obecná definice

Pro úspěšné dokončení Inicializace je nezbytné definovat možná rizika ihned na začátku Inicializace a průběžně vyhodnocovat jejich naplnění za účelem jejich eliminace. Nová rizika, která se v průběhu Inicializace mohou objevit, budou doplněná do registru rizik a bude se k nim přistupovat stejně jako k rizikům vydefinovaným v úvodu Inicializace.

Registr rizik také eviduje předpoklad pravděpodobného vzniku rizika a závažnost dopadů, umožňuje tak naplánovat akce, které svým charakterem slouží ke snížení pravděpodobnosti výskytu nebo závažnosti dopadu. V případě rizik, která není možné z jakýchkoliv důvodů eliminovat, je pak nezbytné tento fakt brát v potaz po celou dobu Inicializace.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

Příloha č. 4 Oprávněné osoby

Za Objednatele:

ve věcech smluvních:

| | |
|------------------|---|
| Jméno a příjmení | Ing. Oleg Blaško |
| Adresa | Ministerstvo zemědělství, Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město |
| E-mail | oleg.blasko@mze.cz |

ve věcech ve věcech technických a realizačních:

| | |
|------------------|---|
| Jméno a příjmení | Ing. Ivo Jančík |
| Adresa | Ministerstvo zemědělství, Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město |
| E-mail | ivo.jancik@mze.cz |
| Telefon | +420 221 812 060 |

ve věcech ad hoc služeb:

| | |
|------------------|---|
| Jméno a příjmení | Ing. Ivo Jančík |
| Adresa | Ministerstvo zemědělství, Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město |
| E-mail | ivo.jancik@mze.cz |
| Telefon | +420 221 812 060 |

ve věcech informační bezpečnosti:

| | |
|------------------|---|
| Jméno a příjmení | Ing. Karel Štefl |
| Adresa | Ministerstvo zemědělství, Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město |
| E-mail | karel.stefl@mze.cz |
| Telefon | +420 221 812 659 |

Za Poskytovatele:

ve věcech smluvních:

| | |
|------------------|---|
| Jméno a příjmení | ██████████ |
| Adresa | Za Brumlovkou 266/2, Michle, 140 00 Praha 4 |
| E-mail | ██████████ |
| Telefon | ██████████ |

ve věcech ve věcech technických a realizačních:

| | |
|------------------|---|
| Jméno a příjmení | ██████████ |
| Adresa | Za Brumlovkou 266/2, Michle, 140 00 Praha 4 |
| E-mail | ██████████ |
| Telefon | ██████████ |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

ve věcech informační bezpečnosti:

| | |
|------------------|---|
| Jméno a příjmení | ██████████ |
| Adresa | Za Brumlovkou 266/2, Michle, 140 00 Praha 4 |
| E-mail | ██████████ |
| Telefon | ██████████ |

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání obchodního a smluvního charakteru, jsou oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

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

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických a realizačních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání technického charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Dále jsou oprávněny předávat či přebírat plnění a podepisovat příslušné předávací nebo akceptační protokoly a provádět činnosti a úkony, o nichž to stanoví tato Smlouva.

Osoby oprávněné jednat ve věcech informační bezpečnosti jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání týkající se zabezpečení informačního prostředí, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Dále jsou oprávněny předávat či přebírat plnění a podepisovat příslušné předávací nebo akceptační protokoly v oblasti informační bezpečnosti a provádět činnosti a úkony, o nichž to stanoví tato Smlouva.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

Příloha č. 5 Seznam poddodavatelů

1/

Název: Oracle Czech s.r.o.
Sídlo: U Trezorky 921/2, Jinonice, 158 00 Praha 5
Právní forma: společnost s ručením omezeným
Identifikační číslo: 614 98 483

Rozsah plnění Smlouvy v % a také vypsát rozsah vykonávaných činností:

Poskytnutí odborného personálu se zkušenostmi v oblasti poskytování služeb analytiky a migrace DB Oracle s rozsahem plnění smlouvy 11%.

2/

Název: ALEF NULA,a.s.
Sídlo: Pernerova 691/42, Karlín, 186 00 Praha 8
Právní forma: akciová společnost
Identifikační číslo: 618 58 579

Rozsah plnění Smlouvy v % a také vypsát rozsah vykonávaných činností:

Poskytnutí odborného personálu se zkušenostmi v oblastech níže, vykonávání služeb v těchto oblastech s rozsahem plnění smlouvy 8%:

- provoz a správa zařízení F5 BIG-IP platforms
- provoz a správa modulů zařízení F5 BIG-IP platforms
- poskytování služeb realizace změnových požadavků na infrastrukturu

3/

Název: SEVITECH CZ s.r.o.
Sídlo: Na Pankráci 1724/129, Nusle, 140 00 Praha 4
Právní forma: společnost s ručením omezeným
Identifikační číslo: 070 81 561

Rozsah plnění Smlouvy v % a také vypsát rozsah vykonávaných činností:

Poskytnutí odborného personálu se zkušenostmi v oblasti níže, vykonávání služeb v těchto oblastech s rozsahem plnění smlouvy 5%:

- poskytování služeb garanta informační bezpečnosti
- poskytování služeb realizace změnových požadavků na infrastrukturu

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

**Příloha č. 6
Souhrnná cenová tabulka**

| Cena Paušálních služeb | | | | | |
|-------------------------------|----------------|---|------------|--------------------------|---|
| ID KL | Název | Cena Paušálních služeb v Kč bez DPH za měsíc | DPH | DPH za měsíc v Kč | Cena Paušálních služeb v Kč s DPH za měsíc |
| NET-001 | INF/NET-001 | 13 860,00 | 21 % | 2 910,60 | 16 770,60 |
| NET-002 | INF/NET-002 | 39 930,00 | 21 % | 8 385,30 | 48 315,30 |
| NET-003 | INF/NET-003 | 60 667,00 | 21 % | 12 740,07 | 73 407,07 |
| NET-004 | INF/NET-004 | 37 333,00 | 21 % | 7 839,93 | 45 172,93 |
| HW-001 | INF/HW-001 | 33 942,00 | 21 % | 7 127,82 | 41 069,82 |
| HW-002 | INF/HW-002 | 47 438,00 | 21 % | 9 961,98 | 57 399,98 |
| HW-003 | INF/HW-003 | 20 721,00 | 21 % | 4 351,41 | 25 072,41 |
| BCK-001 | INF/HW/BCK-001 | 27 331,00 | 21 % | 5 739,51 | 33 070,51 |
| OS-001 | INF/OS-001 | 108 157,00 | 21 % | 22 712,97 | 130 869,97 |
| OS-002 | INF/OS-002 | 163 028,00 | 21 % | 34 235,88 | 197 263,88 |
| OS-003 | INF/OS-003 | 27 331,00 | 21 % | 5 739,51 | 33 070,51 |
| OS-004 | INF/OS-004 | 17 691,00 | 21 % | 3 715,11 | 21 406,11 |
| OS-005 | INF/OS-005 | 24 276,00 | 21 % | 5 097,96 | 29 373,96 |
| APP-001 | APP-001 | 20 996,00 | 21 % | 4 409,16 | 25 405,16 |
| APP-002 | APP-002 | 14 110,00 | 21 % | 2 963,10 | 17 073,10 |
| APP-003 | APP-003 | 27 607,00 | 21 % | 5 797,47 | 33 404,47 |
| APP-004 | APP-004 | 33 942,00 | 21 % | 7 127,82 | 41 069,82 |
| APP-005 | APP-005 | 33 942,00 | 21 % | 7 127,82 | 41 069,82 |
| APP-006 | APP-006 | 20 721,00 | 21 % | 4 351,41 | 25 072,41 |
| APP-007 | APP-007 | 24 302,00 | 21 % | 5 103,42 | 29 405,42 |
| APP-008 | APP-008 | 66 566,00 | 21 % | 13 978,86 | 80 544,86 |
| APP-009 | APP-009 | 133 321,00 | 21 % | 27 997,41 | 161 318,41 |
| APP-010 | APP-010 | 29 746,00 | 21 % | 6 246,66 | 35 992,66 |
| APP-011 | INF/SSO-001 | 15 360,00 | 21 % | 3 225,60 | 18 585,60 |
| APP-012 | INF/APP-012 | 17 416,00 | 21 % | 3 657,36 | 21 073,36 |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| | | | | | |
|---------------|------------------|------------|------|-----------|------------|
| PM-001 | PM-001/DM | 168 786,00 | 21 % | 35 445,06 | 204 231,06 |
| PM-002 | PM-002 | 165 983,00 | 21 % | 34 856,43 | 200 839,43 |
| PM-003 | PM-003/SA | 192 898,00 | 21 % | 40 508,58 | 233 406,58 |
| BG-001 | BG-001 | 71 400,00 | 21 % | 14 994,00 | 86 394,00 |

| Maximální celková cena za Paušální služby** | | |
|---|------------------------------|--|
| Maximální celková cena za Paušální služby v Kč bez DPH | Celková výše DPH v Kč | Maximální celková cena za Paušální služby v Kč včetně DPH |
| 39 811 224,00 | 8 360 357,04 | 48 171 581,04 |

** Účastník uvede součet cen všech katalogových listů za 24 měsíců.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že cena za Paušální služby bude hrazena pouze v případě poskytování Paušálních služeb dle příslušného KL v příslušném měsíci, přičemž Poskytovateli vzniká právní nárok na úhradu ceny Paušálních služeb za období, kdy byly Paušální služby poskytovány.

| HR-001 | | | | | | | | |
|--|------------------|----------------------|--|---------------------------|---|------------------|----------------------|---|
| Cena za Ad hoc služby | | | | | | | | |
| Cena za jeden člověkodenní Ad hoc službu v Kč bez DPH | Sazba DPH | Výše DPH v Kč | Cena Ad hoc služeb za jeden člověkodenní v Kč s DPH | Maximální počet MD | Maximální cena za Ad hoc služby v Kč bez DPH | Sazba DPH | Výše DPH v Kč | Maximální cena za Ad hoc služby v Kč s DPH |
| 7 695,00 | 21 % | 1 615,95 | 9 310,95 | 1150 | 8 849 250,00 | 21 % | 1 858 342,50 | 10 707 592,50 |

| HR-002 (Specialista Oracle) | | | | | | | | |
|--|------------------|----------------------|--|---------------------------|---|------------------|----------------------|---|
| Cena za Ad hoc služby | | | | | | | | |
| Cena za jeden člověkodenní Ad hoc službu v Kč bez DPH | Sazba DPH | Výše DPH v Kč | Cena Ad hoc služeb za jeden člověkodenní v Kč s DPH | Maximální počet MD | Maximální cena za Ad hoc služby v Kč bez DPH | Sazba DPH | Výše DPH v Kč | Maximální cena za Ad hoc služby v Kč s DPH |
| 24 990,00 | 21 % | 5 247,90 | 30 237,90 | 250 | 6 247 500,00 | 21 % | 1 311 975,00 | 7 559 475,00 |

Pozn.: Účastník doplní součet výše uvedené Maximální ceny za Ad hoc služby dle HR-001 a HR-002 i do čl. 16 Smlouvy.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| Součet maximální celkové ceny za Paušální služby a Maximální ceny za Ad hoc služby | | |
|--|------------------------------|---|
| Součet maximální celkové ceny za Paušální služby a Maximální ceny za Ad hoc služby v Kč bez DPH | Celková výše DPH v Kč | Součet maximální celkové ceny za Paušální služby a Maximální ceny za Ad hoc služby v Kč včetně DPH |
| 54 907 974,00 | 11 530 674,54 | 66 438 648,54 |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

Příloha č. 7

Realizační tým Poskytovatele

pozn.: účastník vyplní níže uvedené kontaktní údaje a doplní jednotlivé pozice v souladu s požadavky na složení odborného týmu uvedenými v zadávací dokumentaci a příloze č. 8 Smlouvy.

| Pozice | Kontaktní údaje |
|--|-----------------|
| Projektový manažer | [Redacted] |
| | [Redacted] |
| Delivery manager | [Redacted] |
| | [Redacted] |
| Solution architekt | [Redacted] |
| | [Redacted] |
| Specialista v oblasti správy OS RedHat | [Redacted] |
| | [Redacted] |
| Specialista v oblasti správy OS RedHat Senior | [Redacted] |
| | [Redacted] |
| Specialista v oblasti správy OS HP-UX | [Redacted] |
| | [Redacted] |
| Specialista v oblasti správy virtualizace vmware | [Redacted] |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| | |
|--|---|
| | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti správy virtualizace OracleVM | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti správy síťových zařízení | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti správy síťových zařízení (F5-CTS) | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti správy síťových zařízení (F5-CA) | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti správy databází | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti správy a návrhu produktů Microsoft | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti správy a používání operačních systémů MS Windows Server 2003 a vyšší | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti správy a používání MS Exchange 2010 a vyšší | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| | |
|--|---|
| | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti správy a používání MS SQL server 2005 a vyšší | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti správy a používání MS Sharepoint 2013 a vyšší | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti správy aplikačního serveru Apache Tomcat | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti správy serveru RedHat JBoss | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti správy serveru Oracle Weblogic server 11g release 1 nebo vyšší | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti správy serveru Oracle Internet Application Server | <p>[REDACTED]</p> |
| | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti správy aplikačních serverů včetně frameworku JAVA | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti správy aplikačního serveru Microsoft IIS | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| | |
|---|---|
| | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti správy storage area network (SAN) | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti správy zálohovacích systémů (backup) | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti správy diskových polí (storage) | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti správy Single sign-on (SSO) | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti správy LDAP | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti ORACLE Enterprise DB (projektový manažer) | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti Oracle Enterprise DB (Senior konzultant) | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti Oracle Enterprise DB (konzultant) | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Specialista v oblasti Oracle Enterprise DB (architekt) | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
| Garant informační bezpečnosti | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

| | |
|--|---|
| | <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> |
|--|---|

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

Příloha č. 8

Seznam rolí Poskytovatele

1. minimálně 2 osoby na pozici **projektového manažera** splňující následující požadavky:
 - řádně ukončené středoškolské vzdělání s maturitou;
 - zkušenost v oboru projektového řízení v roli projektového manažera řízení dodávky služeb v oblasti IT min. 5 let;
 - certifikace v uvedené nebo obdobné úrovni (dostatečné splnění požadavku je jedna z níže uvedených certifikací):
 - o Prince2 Practitioner
 - o PMI – CAPM – Certified Associate in Project Management
 - o IPMA level D – Certified Project Management Associate
 - minimálně 1 osoba certifikace ITIL
řeší primárně požadavky dle KL PM-002 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)
2. minimálně 2 osoby na pozici **delivery manažera** splňující následující požadavky:
 - řádně ukončené středoškolské vzdělání s maturitou;
 - zkušenost s vedením a koordinací týmu techniků poskytující dodávku služeb v oblasti IT min. 5 let;
řeší primárně požadavky dle KL PM-001, HW-001 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)
3. minimálně 2 osoby na pozici **solution architekta** splňující následující požadavky:
 - řádně ukončené středoškolské vzdělání;
 - zkušenost v oboru návrhu řešení komplexní IT infrastruktury v roli architekta řešení min. 5 let;
řeší primárně požadavky dle KL PM-003 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)
4. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy OS RedHat** splňující následující požadavky:
 - řádně ukončené středoškolské vzdělání;
 - zkušenost v oblasti správy a používání OS RedHat Linux 6 a vyšší min. 3 roky;
 - certifikace **Red Hat Certified System Administrator**;
řeší primárně požadavky dle KL OS-002, APP-012 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)
5. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy OS RedHat - senior** splňující následující požadavky:
 - řádně ukončené středoškolské vzdělání;
 - zkušenost v oblasti správy a používání OS RedHat Linux 5 min. 5 let;
 - certifikace **Red Hat Certified Engineer**;
řeší primárně požadavky dle KL OS-002 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)
6. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy OS HP-UX** splňující následující požadavky:
 - řádně ukončené **středoškolské** vzdělání;
 - zkušenost v oblasti **správy a používání OS HP-UX 5 min. 5 let**;
řeší primárně požadavky dle KL OS-005 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)
7. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy virtualizace vmware** splňující následující požadavky:
 - řádně ukončené **středoškolské** vzdělání;
 - zkušenost v oblasti **správy a používání vmware** min. 5 let;
 - certifikace VMware Certified Professional nebo vyšší
řeší primárně požadavky dle KL OS-003 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

8. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy virtualizace OracleVM** splňující následující požadavky:
 - řádně ukončené **středoškolské** vzdělání;
 - zkušenost v oblasti **správy a používání virtualizace OracleVM min. 3 roky**;
řeší primárně požadavky dle KL OS-004 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)
9. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy síťových zařízení** splňující následující požadavky:
 - řádně ukončené **středoškolské** vzdělání;
 - zkušenost v oboru **správy komplexních sítí LAN, z toho při správě síťových zařízení min. 5 let**;
 - certifikace **Cisco CCNA nebo obdobné**;
řeší primárně požadavky dle KL NET-001, NET-002 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)
10. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy síťových zařízení (F5-CTS)** splňující následující požadavky:
 - řádně ukončené **středoškolské** vzdělání;
 - zkušenost v oboru **správy komplexních sítí LAN, z toho při správě síťových zařízení min. 5 let**;
 - certifikace **F5 Certified Technology Specialists (F5-CTS)**;
řeší primárně požadavky dle KL NET-003, NET-004 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)
11. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy síťových zařízení (F5-CA)** splňující následující požadavky:
 - řádně ukončené **středoškolské** vzdělání;
 - zkušenost v oboru **správy komplexních sítí LAN, z toho při správě síťových zařízení min. 5 let**;
 - certifikace **F5 Certified BIG-IP Administrator (F5-CA)**;
řeší primárně požadavky dle KL NET-003, NET-004 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)
12. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy databází** splňující následující požadavky:
 - řádně ukončené **středoškolské** vzdělání;
 - zkušenost v oblasti **správy databází min. 5 let**;
 - certifikace **Oracle Administrator certified Professional pro 11g**;
řeší primárně požadavky dle KL APP-009 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)
13. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy a návrhu produktů Microsoft** splňující následující požadavky:
 - řádně ukončené **středoškolské** vzdělání;
 - zkušenost v oblasti **správy produktů Microsoft min. 5 let**;
 - certifikace **Microsoft Certified Systems Engineer, nebo Microsoft Certified Solution Expert**.
řeší primárně požadavky dle KL OS-001, APP-001, APP-007 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)
14. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy a používání operačních systémů MS Windows Server 2003 a vyšší** splňující následující požadavky:
 - řádně ukončené **středoškolské** vzdělání;
 - zkušenost v oblasti **správy OS MS Windows Server 2003 a vyšší min. 5 let**;
řeší primárně požadavky dle KL OS-001, APP-006 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

15. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy a používání MS Exchange 2010 a vyšší** splňující následující požadavky:
- řádně ukončené **středoškolské** vzdělání;
 - zkušenost v oboru **správy poštovních serverů, z toho při správě MS Exchange 2010 a vyšší min. 5 let;**
řeší primárně požadavky dle KL APP-003 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)
16. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy a používání MS SQL server 2005 a vyšší** splňující následující požadavky:
- řádně ukončené **středoškolské** vzdělání;
 - zkušenost v oboru **správy databázového systému MS SQL server, z toho při správě a používání MS SQLS server 2005 a vyšší min. 3 roky;**
řeší primárně požadavky dle KL APP-004 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)
17. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy a používání MS Sharepoint 2013 a vyšší** splňující následující požadavky:
- řádně ukončené **středoškolské** vzdělání;
 - zkušenost v oboru **správy systému MS Sharepoint 2013 a vyšší min. 3 roky;**
řeší primárně požadavky dle KL APP-002 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)
18. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy aplikačního serveru Apache Tomcat** splňující následující požadavky:
- řádně ukončené **středoškolské** vzdělání,
 - zkušenost v oboru **správy aplikačních serverů, z toho při správě aplikačního serveru Apache Tomcat min. 3 roky;**
řeší primárně požadavky dle KL APP-008 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)
19. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy serveru RedHat JBoss** splňující následující požadavky:
- řádně ukončené **středoškolské** vzdělání;
 - zkušenost v oboru **správy serverů, z toho při správě serveru RedHat JBoss min. 3 roky;**
řeší primárně požadavky dle KL APP-008 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)
20. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy serveru Oracle Weblogic server 11g release 1 nebo vyšší** splňující následující požadavky:
- řádně ukončené **středoškolské** vzdělání,
 - zkušenost v oboru **správy aplikačních serverů, z toho při správě serveru Oracle Weblogic server 11g release 1 nebo vyšší min. 3 roky;**
řeší primárně požadavky dle KL APP-008 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)
21. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy serveru Oracle Internet Application Server** splňující následující požadavky:
- řádně ukončené **středoškolské** vzdělání;
 - zkušenost v oboru **správy aplikačních serverů, z toho při správě serveru Oracle Internet Application Server min. 3 roky;**
řeší primárně požadavky dle KL APP-008 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)
22. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy aplikačních serverů včetně frameworku JAVA**

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

splňující následující požadavky:

- řádně ukončené středoškolské vzdělání;
- zkušenost v oboru správy aplikačních serverů, z toho při správě aplikačních serverů včetně frameworku JAVA min. 3 roky;
řeší primárně požadavky dle KL APP-008 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)

23. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy aplikačního serveru Microsoft IIS**

splňující následující požadavky:

- řádně ukončené **středoškolské** vzdělání,
- zkušenost v oboru správy aplikačních serverů, z toho při správě serveru **Microsoft IIS min. 3 roky**;
řeší primárně požadavky dle KL APP-008 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)

24. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy storage area network (SAN)**

splňující následující požadavky:

- řádně ukončené středoškolské vzdělání;
- zkušenost v oboru správy SAN switchů, z toho při správě **SAN modulárních a stohovatelných SAN switchů min. 3 roky**;
řeší primárně požadavky dle KL HW-003 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)

25. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy zálohovacích systémů (backup)**

splňující následující požadavky:

- řádně ukončené středoškolské vzdělání,
- zkušenost v oboru správy a používání zálohovacích systémů, z toho při správě **alespoň midrange páskových knihoven a midrange VTL min. 3 roky**;
řeší primárně požadavky dle KL BCK-001 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)

26. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy diskových polí (storage)** splňující následující požadavky:

- řádně ukončené středoškolské vzdělání,
- zkušenost v oboru správy a používání enterprise diskových polí, z toho při správě min. 5 let.
řeší primárně požadavky dle KL HW-002 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)

27. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy Single sign-on (SSO)** splňující následující požadavky:

- řádně ukončené středoškolské vzdělání,
- zkušenost v oboru správy Single sign-on, z toho při správě min. 5 let.
řeší primárně požadavky dle KL APP-011 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)

28. minimálně 2 osoby na pozici **specialisty v oblasti správy LDAP** ((Lightweight Directory Access Protocol)

splňující následující požadavky:

- řádně ukončené středoškolské vzdělání,
- zkušenost v oboru správy LDAP, z toho při správě min. 5 let.
řeší primárně požadavky dle KL APP-010 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)

29. minimálně 1 osobu na pozici **specialisty v oblasti Oracle Enterprise DB (projektový manažer)**

splňující následující požadavky:

- řádně ukončené **středoškolské** vzdělání,
- profesní zkušenost z implementačních projektů s využitím technologií Oracle min. 5let.
- certifikace v uvedené nebo obdobné úrovni (dostatečné splnění požadavku je jedna z níže uvedených certifikací):

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

- o Prince2 Practitioner
 - o PMI – CAPM – Certified Associate in Project Management
 - o IPMA level D – Certified Project Management Associate
- řeší primárně požadavky dle KL HR-002

30. minimálně 1 osobu na pozici **specialisty v oblasti Oracle Enterprise DB (senior konzultant)**

splňující následující požadavky:

- řádně ukončené **středoškolské** vzdělání,
- zkušenost s multiplatformními (unix, linux) migracemi databázové platformy Oracle a zajištěním vysoké dostupnosti Oracle databází min. 5let.
- certifikace v uvedené nebo vyšší úrovni:
 - Oracle Database 12c Administrator Certified Professional
 - Oracle Database 12c Certified Implementation Specialist
 - Oracle Real Application Clusters 12c Certified Implementation Specialist

řeší primárně požadavky dle KL HR-002

31. minimálně 1 osobu na pozici **specialisty v oblasti Oracle Enterprise DB (konzultant)**

splňující následující požadavky:

- řádně ukončené **středoškolské** vzdělání,
- zkušenost s migracemi databázové platformy Oracle a výkonnostním laděním databází Oracle min. 5 let,
- certifikace v uvedené nebo vyšší úrovni:
 - Oracle Database 12c Administrator Certified Professional
 - Oracle Real Application Clusters 12c Certified Implementation Specialist
 - Oracle Certified Expert, Oracle Database 12c: Performance Management and Tuning

řeší primárně požadavky dle KL HR-002

32. minimálně 1 osobu na pozici **specialisty v oblasti Oracle Enterprise DB (architekt)**

splňující následující požadavky:

- řádně ukončené **středoškolské** vzdělání,
- zkušenosti s návrhem databázové platformy Oracle a s nasazením sizingu a prováděním optimalizací databází Oracle, včetně DB Oracle ASM a RAC min. 5 let,
- certifikace v uvedené nebo vyšší úrovni:
 - Togaf 9 Foundation level
 - Oracle Database 12c Administrator Certified Master
 - Oracle Real Application Clusters 12c Certified Implementation Specialist
 - Oracle Database 12c Maximum Availability Certified Master
 - Oracle Certified Expert, Oracle Database 12c: Data Guard Administrator

řeší primárně požadavky dle KL HR-002

33. minimálně 1 osobu na pozici **garant informační bezpečnosti**

- řádně ukončené středoškolské vzdělání,
- znalost legislativy kybernetické bezpečnosti, zejm. zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů a navazujících vyhlášek a nařízení vlády,
- znalost norem řady ISO/IEC 27000,
- alespoň 3 roky praxe v oblasti managementu kybernetické bezpečnosti,
- je držitelem minimálně jednoho z níže uvedených certifikátů (Certifikace může být i jiná než uvedená, jestliže certifikace dokládající odbornou způsobilost bezpečnostních rolí splňuje požadavky ISO 17024.):
 - Certified Information Security Manager (CISM)
 - Certified in Risk and Information Systems Control (CRISC)
 - Certified Information Systems Security Professional (CISSP)
 - Manažer BI (akreditační schéma ČIA).

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

řeší primárně požadavky dle KL BG-001, SUP-002 (vyjma součinností na jiných katalogových listech, které schválí Zadavatel)

Příloha č. 9

Přehled dokumentace

Dokumenty vymezené v rámci této přílohy přímo souvisí s plněním Smlouvy. Dodavatel je povinen řídit se pokyny uvedenými v níže uvedené interní dokumentaci. Níže uvedená dokumentace je dostupná pouze pro Dodavatele předmětu Smlouvy a bude poskytnuta oproti podpisu Dohody o ochraně důvěrných informací.

Důvěrné/interní informace jsou obsaženy v níže uvedených dokumentech:

1 Interní dokumentace dle čl. 9 závazného návrhu Smlouvy

1.1 Bezpečnost

- a) SRBI Směrnice k řízení bezpečnosti informací MZe
- b) SSRD ISMS Směrnice k systému řízení dokumentace ISMS MZe
- c) SKRA Směrnice ke klasifikaci a řízení aktiv MZe
- d) SBLZ Směrnice k bezpečnosti lidských zdrojů MZe
- e) SFBBP Směrnice k fyzické bezpečnosti a bezpečnosti prostředí MZe
- f) BIT Směrnice k řízení bezpečnosti informačních a komunikačních technologií MZe
- g) SSI Směrnice ke správě incidentů MZe
- h) SRK Směrnice pro řízení kontinuity činností
- i) SZSBP Směrnice k zajištění shody s bezpečnostními požadavky MZe
- j) SHR Směrnice pro hodnocení rizik kybernetické bezpečnosti
- k) SBBP_Směrnice pro budování bezpečnostního povědomí
- l) SPZD Slovník pojmů a zkratk MZe
- m) VZ ISMS Vzory a záznamy MZe
- n) ZSBIU Základní směrnice bezpečnosti informací pro uživatele
- o) BPI Bezpečnostní politika informací MZe
- p) SSB Standard systémové bezpečnosti
- q) Správa a monitoring privilegovaných účtů – PIM - Uživatelská dokumentace
- r) Metodický_pokyn_k_nastaveni_serverů_pro_PIM
- s) Metodický pokyn k užívání přístupových serverů MZe
- t) Standard k zajištění bezpečnostního monitoringu ICT-v2_0
- u) Metodický_pokyn_k_nastaveni_serverů_pro_SIEM-v1
- v) Metodický pokyn k předávání přístupových údajů
- w) Minimální požadavky na kryptografické prostředky – aktuální dokument:
(https://www.nukib.cz/download/uredni_deska/Kryptograficke_prostredky_doporuceni_v1.0.pdf)

1.2 HelpDesk

- a) Spolupráce HD MZe

1.3 ITSM procesy zadavatele

1.3.1 Release management

- a) Diagram
- b) Release plán
- c) Detailní harmonogram název release
- d) Proces
- e) RTT plán
- f) RTP plán

1.3.2 Problem management

- a) Diagram proces
- b) Proces

1.3.3 Change management

- a) Diagram-NCh
- b) Diagram-UCh
- c) Proces
- d) Zadání dílčí analýzy
- e) Priloha-1-RfC

1.3.4 Idea management

- a) Proces
- b) Diagram

1.3.5 Incident management

- a) Proces
- b) Diagram proces

1.3.6 Request fulfilment

- a) Diagram-přístup
- b) Diagram-reset-hesla
- c) Diagram-informace
- d) Diagram-konfigurace
- e) Diagram-HW
- f) Diagram-SW
- g) Diagram-Nákup
- h) Proces

1.3.7 Validation and Testing

- a) Legenda
- b) Vypořádání neshod Diagram
- c) Řízení neshod Diagram
- d) Diagram
- e) Proces

1.4 Ostatní metodiky a směrnice

- a) Metodický pokyn k užívání přístupových serverů MZe
- b) Požadavky na dokumentaci
- c) Metodika modelování architektury
- d) Agrisource - příručka dodavatele

2 Testovací scénáře dle čl. 10 závazného návrhu Smlouvy

- a) Přehled testovacích scénářů

3 Dokumentace k systémům

- a) Aplikační servery, aplikace
- b) Citrix
- c) CMDB
- d) HW
- e) LDAP
- f) Linux, Unix
- g) MS Exchange
- h) MS SQL
- i) Network
- j) Oracle DB

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

- k) Oracle VM
- l) San disk, Pole, NAS
- m) Sharepoint 2016
- n) SSO
- o) Testovací prostředí
- p) Vmware
- q) Windows
- r) Zálohování