



**SMLOUVA NA PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY S NÁZVEM  
„CLOUDOVÉ A HOSTINGOVÉ SLUŽBY PRO ISPOP A ENVIHELP OD 08/2021“**

**mezi**

**Česká informační agentura životního prostředí**

**a**

**O2 Czech Republic a.s.**

## Obsah

- Příloha A - Specifikace služby
- Příloha B - Provozní tým Poskytovatele a Seznam poddodavatelů

1. **Česká informační agentura životního prostředí**, státní organizace  
se sídlem: Moskevská 1523/63, 101 00 Praha 10 – Vršovice,  
IČO: 45249130  
bankovní spojení: Česká národní banka

jednající: Mgr. Miroslav Havránek, ředitel

kontaktní osoba: Ing. Martina Polčáková; martina.polcakova@cenia.cz

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

a

2. **O2 Czech Republic a.s.**  
se sídlem: Praha 4 - Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 14022  
IČO: 601 93 336  
DIČ: CZ60193336  
bankovní spojení: KB, a.s. Praha

jednající: Michal Kopeček, na základě pověření ze dne: *shodné s datem a časem el. podpisu*  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, vložka B2322

kontaktní osoba: Michal Kopeček

(dále jen „**Poskytovatel**“)

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku následující

**Smlouvu na plnění veřejné zakázky s názvem**  
**„Cloudové a hostingové služby pro ISPOP a EnviHELP od 08/2021“**  
(dále jen „**Smlouva**“)

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A DEFINICE POJMŮ

- 1.1. Tato Smlouva je uzavírána mezi Objednatelem a Poskytovatelem na základě výsledků zadávacího řízení na část veřejné zakázky s názvem „Cloudové a hostingové služby pro ISPOP a EnviHELP od 08/2021“, systémové číslo veřejné zakázky na profilu Objednatele, který je zadavatelem veřejné zakázky, NEN: <https://nen.nipez.cz/SeznamZadavacichPostupu>, systémové číslo veřejné zakázky: N006/21/V00013390 (dále jen „Veřejná zakázka“). Nabídka Poskytovatele podaná v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku (dále jen „Nabídka“) byla vyhodnocena jako nejvhodnější.
- 1.2. Cílem této Smlouvy je tedy úprava práv a povinností Smluvních stran souvisejících s realizací Veřejné zakázky v souladu s příslušnými právními předpisy tak, aby Smluvní strany měly možnost při nejvyšší možné míře právní jistoty realizovat práva a plnit povinnosti touto Smlouvou založené. Podrobnosti jsou vymezeny zejména v zadávacích podmínkách na Veřejnou zakázku, v Nabídce, v této Smlouvě a jejich přílohách, popř. v dalších dokumentech vytvořených Poskytovatelem v souladu s touto Smlouvou.

### DEFINICE POJMŮ

„**Akceptace**“ je vyjádření souhlasu CENIA o realizaci předmětu smlouvy v daném časovém období.

„**DPH**“ znamená daň z přidané hodnoty.

„**FTE**“ znamená „Full-Time-Equivalent“ – ekvivalent zaměstnance na plný pracovní úvazek.

„**Kategorie Vad**“ znamená míru závažnosti oznamované Vady přiřazenou jí ze strany CENIA dle kategorizace uvedené v této Smlouvě v pododstavci 3.7. této Smlouvy.

„**Lhůta pro odpověď**“ znamená lhůtu závazně stanovenou touto Smlouvou, ve které je Poskyvatel povinen informovat CENIA o tom, jakým postupem bude odstraněna oznámená Vada, kteří pracovníci Poskytovatele budou oznámenou Vadu odstraňovat a jaký je charakter Vady. Lhůta pro odpověď začíná běžet od okamžiku doručení Oznámení Vady ze strany CENIA do Podpůrného centra Poskytovatele.

„**Lhůta pro odstranění Vady**“ znamená touto Smlouvou závazně stanovenou lhůtu, ve které je Poskyvatel povinen odstranit oznámenou Vadu. Lhůta pro odstranění Vady začíná běžet od okamžiku doručení Oznámení Vady ze strany CENIA do Podpůrného centra Poskytovatele.

„**Místo instalace**“ znamená adresu pracoviště na území České republiky určenou CENIA a oznámenou Poskytovateli, kde je umístěna technologická platforma HNVO.

„**MD**“ jednotka plánování práce, znamená „man day“, „člověkoden“, což znamená čas odpovídající práci jedné osoby po dobu jednoho Pracovního dne (8 hodin).

„**Oznámení Vady**“ znamená telefonické či písemné (včetně zprávy elektronické pošty) oznámení ze strany CENIA do Podpůrného centra Poskytovatele o existenci Vady.

„**Perioda průběžných informací**“ znamená četnost průběžných informací o odstraňování Vad, jež je Poskyvatel povinen poskytovat CENIA.

„**Podpůrné centrum**“ znamená jednotné kontaktní místo, na němž je dosažitelné podpůrné středisko Poskytovatele umístěné (včetně personálního a technického zajištění), poskytující služby spočívající v příjmu hlášení Vad, evidenci, zajištění relevantní reakce, odstranění Vad, technické asistenci

uživatelům a případně dalších služeb poskytované uživatelům a případně další služby, k nimž se Poskytovatel touto Smlouvou zavázal. Podpůrné centrum bude dostupné na emailové adrese, webovou aplikací a přes telefonní kontakt a bude zajištěno operátorským zabezpečením ze strany Poskytovatele. Bližší podmínky jsou stanoveny v Příloze A této Smlouvy.

„**Pracovní den**“ znamená kterýkoliv den v týdnu od pondělí (včetně) do pátku (včetně) s výjimkou státních svátků v České republice.

„**Pracovní doba**“ znamená dobu od 9.00 do 17.00 v Pracovní den.

„**SW platforma**“ je veškerý SW, např. operační systém, aplikační servery, SW knihovny, ale i použité programovací jazyky či kompletní framework (vývojová a běhová platforma) nezbytný provoz systémů ISPOP a EnviHELP.

„**Technologická platforma**“ je veškerý HW a SW, kapacity, prostředí, služby, podpora a prostředky nezbytné pro bezchybný provoz systémů ISPOP a EnviHELP.

„**Vada**“ znamená nekorektní chování či poskytování služeb, které omezuje či znemožňuje bezchybný provoz systémů ISPOP a EnviHELP.

## 2. ÚČEL SMLOUVY

2.1. Účelem smlouvy je zajištění poskytování cloudových a hostingových služeb a s tím spojených dalších nutných služeb pro provoz technologické platformy informačních systémů ISPOP a EnviHELP Objednatele (dále jen „služba“ či „služby“) na definované úrovni dostupnosti, bezpečnosti, integrity a v souladu s legislativními, metodickými a interními podmínkami Objednatele.

## 3. PŘEDMĚT SMLOUVY – CLOUDOVÉ A HOSTINGOVÉ SLUŽBY A DALŠÍ SLUŽBY

3.1. Poskytovatel se zavazuje k poskytování cloudových a hostingových služeb a s tím spojených dalších nutných služeb, které Poskytovatel pro provoz technologické platformy informačních systémů ISPOP a EnviHELP Objednatele (dále jen „služba“ či „služby“) zajišťuje. Součástí plnění jsou jednorázové služby KL004 Převzetí provozu od stávajícího poskytovatele služeb a KL005 Předání provozu novému Poskytovateli služeb.

3.2. Podrobná specifikace předmětu plnění je uvedena v příloze A této Smlouvy.

3.3. Služby spojené s převzetím provozu dle KL004 jsou poskytovány od data účinnosti smlouvy, samotné cloudové a hostingové služby dle KL001 a KL002 jsou poskytovány od 1. 9. 2021. Služby poskytované od 10. 8. 2021 jsou definovány v rámci služby KL004 Převzetí provozu uvedené v příloze A této Smlouvy. V případě pozdějšího data účinnosti smlouvy je služba KL004 Převzetí provozu poskytována od data účinnosti a služby KL001 a KL003 dle dohody mezi Objednatelem a Poskytovatelem dle schváleného harmonogramu.

3.4. Cloudové, hostingové a s tím spojené služby budou poskytovány ze strany Poskytovatele průběžně dle KL001, KL002 a KL003 po dobu trvání této Smlouvy. Poskytování služeb se považuje za uskutečněné posledním dnem po uplynutí 6 měsíců, za které byly Služby poskytovány. Objednatel vyjadřuje souhlas s plněním podepsáním akceptačního protokolu.

3.5. Poskytnutí jednorázových služeb se považuje za uskutečněné jejich realizací. Objednatel vyjadřuje souhlas s plněním podepsáním akceptačního protokolu.

- 3.6. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu za podmínek uvedených dále v této Smlouvě.
- 3.7. Akceptace služeb je vyjádřena podpisem Akceptačního protokolu. Akceptační protokol obsahuje seznam všech evidovaných skutečností za dané období 6 měsíců, které měly dopad na plnění, či přehled realizovaných služeb na vyžádání, a obsahuje vyhodnocení poskytovaných služeb s ohledem na příslušná ustanovení smlouvy a jejich příloh. Struktura přílohy akceptačního protokolu bude dohodnuta a schválena při první akceptaci služeb.
- 3.8. Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli součinnost při poskytování Služeb v maximální výši 8 hodin za měsíc, pokud nebude dohodnuto jinak.
- 3.9. Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost pracovníků Podpůrného centra. Tím se rozumí jednotné kontaktní místo poskytující služby spočívající v příjmu hlášení vad, servisních požadavků a požadavků na informace, ve vedení evidence Vad, servisních požadavků a požadavků na informace, v zajišťování relevantní reakce, v odstraňování Vad, v technické asistenci poskytované Objednateli a 3. stranám, případně v poskytování dalších služeb, k nimž se Poskytovatel touto Smlouvou zavázal. Podpůrné centrum musí být též přístupné přes webový portál, telefonní kontakt a vyhrazenou e-mailovou schránku Poskytovatele. Pracovníci podpůrného centra komunikují v českém jazyce. Podpůrné centrum umožňuje přístup osob za stranu Objednatele i Poskytovatele, včetně případných souvisejících procesů správy incidentů nebo požadavků (ticketů). Podpůrné centrum musí být provozováno nepřetržitě.
- 3.10. Lhůty pro odpověď a lhůty pro odstranění Vady a další lhůty a podmínky poskytování služeb jsou uvedeny v Příloze A smlouvy u jednotlivých služeb.
- 3.11. Odstraňování Vad bude prováděno prostřednictvím dálkového přístupu; nebude-li takové odstranění Vad možné, budou Vady odstraňovány v prostorách Místa instalace. Součástí odstranění Vady je i náprava dopadů vzniklých v důsledku Vady.
- 3.12. Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli Služby dle přílohy A po celou dobu trvání smlouvy. V případě ukončení platnosti této Smlouvy dle čl. 9 této Smlouvy, bude uplatněno ujednání o ukončovacím období, jak uvedeno v Příloze A Smlouvy (dále jen „Ukončovací období“).
- 3.13. Poskytovatel se zavazuje (i) poskytovat veškeré služby související s poskytováním služeb, jakožto významného informačního systému dle vyhlášky č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích, ve znění pozdějších předpisů, v souladu s požadavky zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a změně souvisejících předpisů (dále jen „ZKB“) a navazující vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, (ii) poskytnout součinnost při kontrole plnění požadavků ZKB Národním bezpečnostním úřadem (dále jen „NBÚ“) a Národním úřadem pro kybernetickou a informační bezpečnost (dále jen „NÚKIB“) a auditory Objednatele a (iii) odstranit nedostatky související s poskytováním Provozní podpory dle této Smlouvy zjištěné při kontrole plnění požadavků ZKB NBÚ nebo auditory Objednatele.

#### **4. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ**

- 4.1. Pokud majetek a závazky Objednatele (nebo jejich část) nebo plnění úkolů svěřených Objednateli budou převedeny nebo přejdou na správnou osobu, souhlasí Poskytovatel s převodem či přechodem všech práv a povinností Objednatele podle této Smlouvy na

spřízněnou osobu. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost, kterou bude Objednatel vyžadovat.

- 4.2. Veškeré zásahy v rámci Služeb budou prováděny pomocí zvláště k tomuto účelu přiděleným účtům. Poskytovatel nesmí používat administrátorské účty Objednatele. Testování musí být prováděno v testovacím prostředí odděleném od produkčního prostředí.
- 4.3. Poskytovatel nesmí zasahovat do obsahu dat.
- 4.4. Poskytovatel se zavazuje splnit předmět Smlouvy s odbornou péčí, řádně a včas v souladu s pokyny a zájmy Objednatele, a dále se zadávacími podmínkami na Veřejnou zakázku. Na žádost Objednatele bude Poskytovatel bez zbytečného odkladu podávat Objednateli zprávy ohledně plnění předmětu této Smlouvy.
- 4.5. Poskytovatel prohlašuje, že se v plném rozsahu seznámil s objemem a povahou předmětu plnění této Smlouvy, jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní i jiné podmínky nezbytné k realizaci předmětu plnění této Smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k její realizaci nezbytné.
- 4.6. Objednatel je oprávněn pověřit provozem systémů ISPOP a/nebo EnviHELP 3. osobu. Poskytovatel je povinen v takovém případě této osobě poskytovat všechny služby dle této Smlouvy tak, jak je uvedeno v čl. 3. a přílohách této Smlouvy.
- 4.7. Poskytovatel je povinen hlásit Objednateli všechny plánované zásahy v rámci poskytovaných služeb. Poskytovatel je povinen oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistil při poskytování služeb a které mohou mít ovlivnit průběh poskytování služeb.
- 4.8. Poskytovatel se bude řídit při provádění Smlouvy pokyny Objednatele a postupovat v souladu s jeho zájmy. Poskytovatel je povinen oznámit Objednateli všechny okolnosti, které by mohly mít vliv na změnu pokynů nebo termínů a o kterých se při plnění Smlouvy dozví. Od pokynů Objednatele se Poskytovatel nesmí odchýlit, pokud tyto jsou v souladu s platnými předpisy a nepřekročí v podstatném rozsahu sjednaný rozsah plnění dle této Smlouvy. V opačném případě, jakož i v případě nevhodnosti pokynů Objednatele z hlediska řádného a odborného splnění předmětu Smlouvy, je Poskytovatel povinen o nevhodnosti pokynů písemně informovat kontaktní osoby uvedené v této Smlouvě.
- 4.9. Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli veškeré informace a součinnost nezbytnou k tomu, aby byl Poskytovatel schopen poskytovat služby v dohodnutém rozsahu a ve lhůtách, které budou v daném případě ujednány.
- 4.10. Objednatel je oprávněn průběžně udělovat Poskytovateli písemné pokyny pro plnění Smlouvy s konkrétními objemy čerpaných služeb, termíny plnění, podmínkami ke konkrétním postupům.
- 4.11. Poskytovatel a Objednatel budou komunikovat prostřednictvím kontaktních osob, které si smluvní strany sdělí nejpozději při podpisu této Smlouvy, a dále prostřednictvím písemného záznamu, pokud nebude dohodnuto jinak.
- 4.12. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit kontaktní osoby, přičemž jsou povinny tuto změnu druhé Smluvní straně bezodkladně písemně oznámit. Taková změna je účinná ode dne doručení oznámení o změně oprávněné osoby druhé Smluvní straně.
- 4.13. Poskytovatel se dále zavazuje, že po celou dobu trvání této Smlouvy bude jednat v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a dále v souladu s vyhláškou č. 316/2014 Sb., o bezpečnostních

opatření, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních a o stanovení náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů.

## 5. CENY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

### 5.1. Cena za Služby

Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za Služby cenu stanovenou dle tohoto odstavce Smlouvy (dále jen „Cena za služby“).

#### Pravidelně čerpané služby:

Služba	Kč bez DPH / 1 měsíc	DPH	Sazba DPH %	Kč s DPH / měsíc
KL001 Služba bezpečnost prostředí	2 587,-	543,27	21	3 130,27
KL002 Služba technického provozu a poskytování virtuální infrastruktury	88 743,-	18 636,03	21	107 379,03
KL003 Služba poskytování podpory	1 499,-	314,79	21	1 813,79

#### Jednorázové služby

Služba	Kč bez DPH	DPH	Sazba DPH %	Kč s DPH
KL004 Služba převzetí provozu	1,-	0,21	21	1,21
KL005 Služba předání provozu	1,-	0,21	21	1,21

#### Služby na vyžádání

Služba	Kč bez DPH / 1 MD	DPH	Sazba DPH %	Kč s DPH / 1 MD
KL006 Služba na vyžádání (v rozsahu 12 MD)	10 010,-	2 102,10	21	12 112,10

- 5.2. Cena za pravidelně čerpané služby bude určena jako součin pevné ceny za měsíc a počtu měsíců, kdy byly služby poskytovány (Dále jen „Cena za pravidelně čerpané služby“). V případě, že budou služby poskytovány pouze část dnů v měsíci, dojde k poměrovému vyčíslení částky, kdy se částka za daný měsíc vydělí počtem dnů daného měsíce a vynásobí se počtem dnů poskytování služeb.
- 5.3. Cena za Jednorázové služby bude zaplacená jednorázově po realizaci služeb.
- 5.4. Cena za Služby na vyžádání bude určena jako součin pevné ceny za MD a počtu MD skutečně vynaložených ze strany pracovníků Poskytovatele (dále jen „Cena za služby na vyžádání“);
- 5.5. Cena za pravidelně čerpané služby bude zaplacená vždy po 6 měsících čerpání služeb, na základě faktur, které je Poskytovatel oprávněn vystavit po skončení období. Přílohou faktury musí být akceptační protokol odsouhlasený Objednatelem.



- 5.6. Cena za Jednorázové služby bude zaplacená po realizaci dané služby na základě faktur, které je Poskytovatel oprávněn vystavit po akceptaci plnění. Přílohou faktury musí být akceptační protokol odsouhlasený Objednatelem.
- 5.7. Cena Služeb na vyžádání bude zaplacená po realizaci dané služby na základě faktur, které je Poskytovatel oprávněn vystavit po akceptaci plnění. Přílohou faktury musí být akceptační protokol odsouhlasený Objednatelem, jehož přílohou bude výkaz skutečně provedených prací.
- 5.8. Všechny ceny jsou stanoveny pro celý rozsah předmětu dle této Smlouvy jako ceny konečné, pevné a nepřekročitelné. V Cenách jsou zahrnuty veškeré činnosti včetně všech souvisejících výkonů a poplatků a veškerých dalších případných nákladů, byť nebyly v zadávací dokumentaci na Veřejnou zakázku, v Nabídce Poskytovatele či v této Smlouvě výslovně uvedeny, zejména veškeré práce, dodávky, služby, součinnost s třetími stranami, doprava do míst plnění a další činnosti nutné pro řádné splnění předmětu této Smlouvy včetně veškerých poplatků.
- 5.9. Cenu je možné překročit pouze v případě změny příslušných právních předpisů upravujících výši DPH. V takovém případě bude k Ceně bez DPH účtováno DPH ve výši dle aktuálního znění příslušného právního předpisu.
- 5.10. Cena bude vždy hrazena bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele na základě účetních a daňových dokladů - faktur Poskytovatele (dále jen „faktura“).
- 5.11. Splatnost každé faktury činí 30 dnů od jejího doručení Objednateli. Nestanoví-li tato Smlouva jinak, bude faktura zaslána na adresu Objednatele uvedenou v záhlaví této Smlouvy. Závazek úhrady se považuje za dodržený, je-li nejpozději v poslední den lhůty odepsána předmětná platba z účtu Objednatele. Objednatel neposkytuje zálohy. Platby budou probíhat výhradně v Kč (CZK), rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.
- 5.12. Faktura musí splňovat všechny náležitosti účetního a daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (jedná se především o označení faktury a její číslo, identifikační údaje Smluvních stran, předmět této Smlouvy, bankovní spojení, fakturovaná částka bez/včetně DPH) a bude obsahovat náležitosti obchodní listiny dle § 435 Občanského zákoníku. Faktura bude označena evidenčním číslem této Smlouvy přiděleným z centrální evidence Smluv Objednatele: č. j. CEN/10.1/1912/2021.
- 5.13. Objednatel je oprávněn vrátit fakturu do konce doby její splatnosti zpět Poskytovateli, pokud bude obsahovat nesprávné nebo neúplné náležitosti či údaje anebo pokud požadované náležitosti a údaje nebude obsahovat vůbec. Od doručení opravené nebo doplněné faktury Objednateli počíná běžet nová lhůta její splatnosti. Objednatel není v takovém případě v prodlení.
- 5.14. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele provádět jakékoliv zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoliv pohledávkám Objednatele vůči Poskytovateli. Poskytovatel není oprávněn postoupit pohledávku nebo její část vůči Objednateli na třetí osoby.
- 5.15. V případě předložení faktur Objednateli v období od 14. 12. do 31. 12. daného kalendářního roku mohou být takovéto faktury proplaceny Objednatelem Poskytovateli až v měsíci lednu následujícího kalendářního roku s ohledem na roční závěrku a nasazení nového rozpočtu v integrovaném informačním systému Státní pokladny. V těchto případech se pak nejedná o

prodlení Objednatele s úhradou faktury a Poskytovatel nemá právo požadovat úhradu úroku z prodlení. Poskytovatel tuto podmínku bezvýhradně akceptuje.

## **6. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ**

- 6.1.** Poskytovatel bude Objednateli poskytovat služby cloudových a hostingových služeb v souladu s licenčními podmínkami jednotlivých produktů a služeb, které jsou v rámci plnění smlouvy poskytovány.

## **7. DOSTUPNOST SLUŽEB A SMLUVNÍ POKUTY**

- 7.1.** Dostupnost služeb a smluvní pokuty jsou uvedeny v příloze A smlouvy u jednotlivých služeb. V případě, že Poskytovatel poruší závazek poskytovat služby v dané kvalitě a rozsahu (SLA) nebo odstranit Vady ve lhůtách pro odstranění Vad stanovené v Příloze A smlouvy, je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokuty uvedené v příloze A smlouvy u jednotlivých služeb.

### **7.2. Pravidla při aplikaci hodnocení SLA**

1. Pokud se na tentýž výpadek vztahuje více hodnocení SLA (např. výpadek služby je zároveň výpadkem bezpečnostním), uplatní se sankce za výpadek jen jednou, a to v té službě, která má nejvyšší úroveň postihu.

2. Postihy za jednotlivá nedodržení úrovně SLA se v rámci fakturačního období sčítají.

3. Postih za nedodržení úrovně SLA se uplatní v tom fakturačním období, kdy se výpadek služby zjistil (nastal). Nebyla-li uplatněna sankce za výpadek v tomto období, přesouvá se její uplatnění do nejbližšího fakturačního období.

4. Maximální sankce za výpadek je 100% z ceny katalogového listu poskytované služby za měsíc (dané období).

5. Sankce ani jiné postihy nemohou být uplatněny za neplnění SLA, pokud se jednoznačně prokáže, že neplnění SLA nebylo způsobeno Poskytovatelem a Poskytovatel nemohl toto neplnění SLA nijak ovlivnit.

- 7.3.** Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody.

- 7.4.** V případě, že Poskytovatel poruší, nesplní nebo bude v prodlení se splněním jakékoliv další povinnosti uvedené v této Smlouvě, a nenapraví-li takový závadný stav ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté mu Objednatelem v písemné výzvě ke splnění takové povinnosti, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti.

- 7.5.** Poskytovatel se dále zavazuje, že Objednateli uhradí smluvní pokutu vždy, pokud Poskytovatel způsobí únik, nevratnou ztrátu nebo poškození informačního obsahu (dat). V takovém případě je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč pro každý takový případ zvlášť.

- 7.6.** Smluvní pokuta je splatná do dvaceti jedna (21) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k její úhradě Poskytovateli. Závazek úhrady se považuje za dodrženy, je-li nejpozději v poslední den lhůty připsána předemtná částka na účet Objednatele.

- 7.7.** Bude-li Objednatel v prodlení s úhradou faktury, je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši vyplývajících z příslušných právních předpisů.

## **8. NÁHRADA ŠKODY**

- 8.1. Poskytovatel je povinen sjednat pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou činností Poskytovatele třetí osobě (Objednateli), a to včetně škody způsobené při podnikatelské činnosti s minimálním limitem pojistného plnění na jednu pojistnou událost ve výši 10.000.000,- Kč (výše spoluúčasti nesmí být vyšší než 10%) a toto pojištění udržovat v platnosti po celou dobu trvání této Smlouvy. Kopii pojistné smlouvy (certifikátu) uzavřenou dle předchozí věty je Poskytovatel povinen předložit Objednateli nejpozději před podpisem této Smlouvy. Pro případ, že by pojistná smlouva byla uzavřena na dobu kratší než je doba trvání této Smlouvy, je Poskytovatel povinen vždy před vypršením platnosti pojistné smlouvy předložit pojistnou smlouvu novou vystavenou zcela v souladu s výše uvedeným, a činit tak až do doby skončení platnosti smlouvy.
- 8.2. Každá ze Smluvních stran je odpovědná za škodu způsobenou druhé Smluvní straně porušením povinností stanovených touto Smlouvou dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku.
- 8.3. Uplatněním práv z vad či uplatněním jakékoliv smluvní pokuty dle této Smlouvy není dotčena povinnost Poskytovatele nahradit škodu vzniklou Objednateli porušením smluvní povinnosti, kterou smluvní pokuta utvrzuje. Objednatel je oprávněn požadovat náhradu škody v plné výši bez ohledu na ujednanou smluvní pokutu.

## **9. TRVÁNÍ SMLOUVY, PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY**

- 9.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu 36 měsíců od zahájení poskytování služeb dle KL001 a KL002.
- 9.2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v Informačním systému Registr smluv (dále jen „ISRS“) podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany bezvýhradně souhlasí s uveřejněním této Smlouvy v plném znění, včetně Ceny a veškerých metadat. Uveřejnění této Smlouvy provede Objednatel.
- 9.3. Tuto Smlouvu lze ukončit na základě písemné dohody Smluvních stran, výpovědí ze strany Objednatele, odstoupením od této Smlouvy, zánikem jedné ze Smluvních stran bez právního nástupce.
- 9.4. Objednatel je oprávněn písemně vypovědět tuto Smlouvu bez uvedení důvodu s 3 měsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.
- 9.5. Poskytovatel je oprávněn písemně vypovědět tuto Smlouvu bez uvedení důvodu s 6 měsíční výpovědní lhůtou, přičemž výpověď je oprávněn učinit nejdříve po uplynutí 1 roku od počátku účinnosti této Smlouvy. Výpovědní lhůta počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi Objednateli.
- 9.6. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy při podstatném porušení této Smlouvy ze strany Poskytovatele. Za podstatné porušení této Smlouvy Poskytovatelem bude považováno zejména prodloužení Poskytovatele s odstraňováním vad o dobu delší než 10 dnů a nerealizace jednorázových služeb či služeb na vyžádání ani po výzvě Objednatele.

- 9.7. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy zejména v následujících případech:
- a) zjistí-li, že Poskytovatel nabízel, dával, přijímal nebo zprostředkoval nějaké hodnoty s cílem ovlivnit chování nebo jednání kohokoliv, ať již státního úředníka nebo někoho jiného, přímo nebo nepřímo, v zadávacím řízení nebo při provádění této Smlouvy; nebo
  - b) zjistí-li, že Poskytovatel zkresloval skutečnosti za účelem ovlivnění zadávacího řízení nebo provádění této Smlouvy ke škodě Objednatele, včetně užití podvodných praktik k potlačení a snížení výhod volné a otevřené soutěže.
- 9.8. Bude-li Poskytovatel poskytovat plnění dle této Smlouvy v rozporu s touto Smlouvou a jejími přílohami, zadávacími podmínkami na Veřejnou zakázku, Nabídkou, popř. v rozporu s platnými právními předpisy a normami a nenapraví-li Poskytovatel takové vadné plnění ani v dodatečně lhůtě stanovené mu Objednatelem v písemné výzvě ke sjednání nápravy, je Objednatel oprávněn po marném uplynutí této dodatečné lhůty od této Smlouvy odstoupit.
- 9.9. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě:
- a) poruší-li Poskytovatel povinnost ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy,
  - b) na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení,
  - c) poruší-li Poskytovatel závazek, resp. prohlášení uvedená v této Smlouvě, zejména v čl. 9. této Smlouvy,
  - d) vstoupí-li Poskytovatel do likvidace, nebo
  - e) v případech stanovených Občanským zákoníkem.
- 9.10. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, bude-li Objednatel v prodlení se zaplacením faktury o dobu delší než 30 dnů, a nezplatí-li ji ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než patnáct (15) dnů od doručení takovéto výzvy.
- 9.11. Odstoupení od této Smlouvy musí být učiněno v písemné formě a doručeno druhé Smluvní straně. Odstoupením se závazek založený touto Smlouvou zrušuje od počátku a Smluvní strany se vypořádají podle příslušných ustanovení Občanského zákoníku o bezdůvodném obohacení. Účinky odstoupení od této Smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně. Odstoupení od této Smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty a úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody a ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po odstoupení od této Smlouvy, tj. zejména ani ujednání o způsobu řešení sporů a volbě práva. Obdobné platí i pro předčasné ukončení této Smlouvy jiným způsobem.

## 10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1. Tato Smlouva a práva a povinnosti z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky. Práva a povinnosti Smluvních stran, pokud nejsou upraveny touto Smlouvou, se řídí Občanským zákoníkem a předpisy souvisejícími.
- 10.2. Veškeré případné spory vzniklé mezi Smluvními stranami na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou budou primárně řešeny jednáním Smluvních stran. V případě, že tyto spory nebudou v přiměřené době vyřešeny, budou k jejich projednání a rozhodnutí příslušné obecné soudy České republiky.

- 10.3. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami. Ke změnám či doplnění neprovedeným písemnou formou se nepřihlíží.
- 10.4. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým shledáno příslušným orgánem, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž byla tato Smlouva uzavřena, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.
- 10.5. Smluvní strany na sebe přebírají nebezpečí změny okolností v souvislosti s právy a povinnostmi Smluvních stran vzniklými na základě této Smlouvy. Smluvní strany vylučují uplatnění ustanovení § 1765 odst. 1 a § 1766 Občanského zákoníku na svůj smluvní vztah založený touto Smlouvou.
- 10.6. Poskytovatel se jako osoba povinná dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, zavazuje k součinnosti při výkonu finanční kontroly ve smyslu zákona o finanční kontrole. Poskytovatel se dále zavazuje umožnit všem oprávněným subjektům provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této Smlouvy, a to po dobu určenou k jejich archivaci, a to v souladu s příslušnými právními předpisy.
- 10.7. Poskytovatel prohlašuje, že není předlužen a není mu známo, že by bylo vůči němu zahájeno insolvenční řízení. Dále prohlašuje, že vůči němu není vydáno žádné soudní rozhodnutí, či rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu nebo rozhodce na plnění, které by mohlo být důvodem soudní exekuce na majetek Poskytovatele, nebo by mohlo mít jakkoliv negativní vliv na schopnost Poskytovatele splnit povinnosti vyplývající z této Smlouvy, a že takové řízení nebylo vůči němu zahájeno a že ani nehrozí zahájení takového řízení.
- 10.8. Smluvní strany bezvýhradně souhlasí s uveřejněním této Smlouvy v plném znění včetně Ceny a veškerých metadat v souladu s příslušnými právními předpisy, které se na uveřejnění Smlouvy vztahují, tj. zejména 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.
- 10.9. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění dle odst. 10.8 tohoto článku. Podle dohody Smluvních stran uveřejnění této Smlouvy provede Objednatel.
- 10.10. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě.
- 10.11. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy:

Příloha A - Specifikace služeb

Příloha B - Provozní tým Poskytovatele a Seznam subposkytovatelů

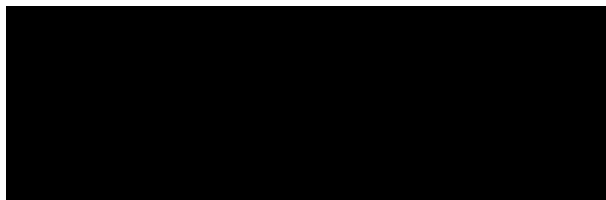
Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem řádně přečetly, jejímu obsahu rozumějí, že je tato Smlouva projevem jejich pravé, svobodné a omylu prosté vůle a na důkaz toho připojují své podpisy.

**Česká informační agentura životního prostředí**

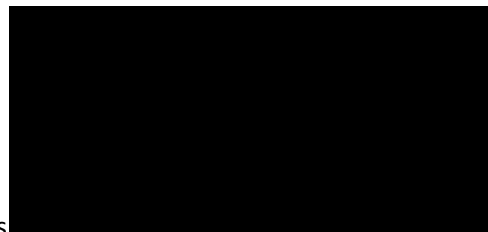
**O2 Czech Republic a.s.**

V Praze, dne .....

V Praze, dne .....



Podpis: \_\_\_\_\_



Podpis: \_\_\_\_\_

Jméno: Mgr. Miroslav Havránek  
Funkce: ředitel

Jméno: Michal Kopeček  
Funkce: Key Account Manager

# **PŘÍLOHA A**

## **Specifikace služby**

**Obsah:**

<b>1</b>	<b>Popis řešení ISPOP a EnviHELP .....</b>	<b>17</b>
<b>2</b>	<b>Poskytování služeb provozu infrastruktury.....</b>	<b>19</b>
<b>3</b>	<b>Služba bezpečnost prostředí - KL001 .....</b>	<b>20</b>
<b>4</b>	<b>Služba technického provozu a poskytování virtuální infrastruktury - KL002.....</b>	<b>28</b>
<b>5</b>	<b>Služby provozu Podpůrného centra – KL003 .....</b>	<b>39</b>
<b>6</b>	<b>Služba převzetí provozu – KL004 .....</b>	<b>43</b>
<b>7</b>	<b>Služba předání provozu – KL005.....</b>	<b>45</b>
<b>8</b>	<b>Služba na vyžádání – KL006.....</b>	<b>46</b>
	<b>Seznam zkratk .....</b>	<b>47</b>



## 2 Popis řešení ISPOP a EnviHELP

Architektura obou projektových úloh, ISPOP a EnviHELP, sdílí některé z dodávaných komponent a jen menší část je využívána pouze pro jeden systém. Typicky se jedná o aplikace, které realizují hlavní záměr daného systému

Jednotlivé aplikace jsou instalovány jak na fyzické servery, tak na servery virtuální. Fyzické servery jsou použity tam, kde je potřeba dosažení vysoké dostupnosti, velkého výkonu v IO operacích (databázové servery nebo veřejný portál) nebo výhodnějšího licencování. Virtuální servery pak poskytují základ pro všechny ostatní dodané aplikace, virtualizace zabezpečuje možnost upravovat výkon daných serverů dle aktuálních podmínek jejich vytížení, typicky v ohlašovacích špičkách apod. Pro zajištění aplikačního zázemí je na aktuální infrastruktuře použito virtuální prostředí VMware vSphere (ESXi/vSphere 6.7U3) a správa prostředí přes vCloud Director (vCloud Director 10.1.3). Od Poskytovatele se očekává zajištění stejného aplikačního zázemí.

V rámci plnění veřejné zakázky jsou pro datová centra požadovány dvě geograficky oddělené lokality v kvalitě minimálně TIER III dle Uptime Institute.

V rámci infrastruktury cloudu budou provozována tři prostředí:

<b>Produkce (PROD)</b>	Produkční prostředí aplikace, určeno pro širokou veřejnost.
<b>Test (TEST)</b>	Integrační prostředí, obraz produkce, určeno pro testování důležitých oprav (jež jsou určeny k migraci na produkci) a pro otestování napojení systémů třetích stran.
<b>Vývoj (DEV)</b>	Vývojové prostředí, určeno pro vývoj nových funkcionalit, primárně dostupné pro Cenia.

Největší důraz je při poskytování služeb kladen na produkční prostředí (PROD) – prostředí TEST a DEV jsou pak konfigurována analogicky, v určitých částech jednodušeji (např. bez vysoké dostupnosti).

Prostředky pro aplikační prostředí DEV a TEST jsou logicky odděleny od produkčního prostředí.

Provoz datových center je v režimu Active/Active.

Předpokládaný popis serverů/výpočetních node v prostředí Cloudu:

Server	Typ	Popis

---

Příloha A Specifikace služby

Cloudové a hostingové služby pro ISPOP a EnviHELP od 08/2021

Server	Typ	Popis
[Redacted content]		

Servery ISPOP-1, ISPOP-2; ADOBE-1, ADOBE-2 a DB-1, DB-2 jsou provozovány geograficky redundantně v datových centrech poskytovatele.

### 3 Poskytování služeb provozu infrastruktury

Poskytovatel poskytuje Objednateli v souladu se Smlouvou služby (dále jen „**Služby**“ nebo jednotlivě jen „**Služba**“) blíže specifikované v katalogových listech (dále jen „**Katalogové listy**“ nebo jednotlivě jen „**Katalogový list**“ či „**KL**“):

- Služba bezpečnost prostředí – KL001
- Služba technického provozu a poskytování virtuální infrastruktury – KL002
- Služba poskytování podpory – KL003
- Služba převzetí provozu – KL004
- Služba předání provozu – KL005
- Služba na vyžádání – KL006

Poskytovatel je povinen provést veškeré kroky a poskytovat veškeré plnění potřebné k dosažení stavu připravenosti pro zahájení řádného poskytování Služeb, jak jsou definovány v Katalogových listech (dále jen „**Připravenost**“). Připraveností se rozumí takový stav, za kterého je Poskytovatel schopen poskytovat řádně, včas a na dohodnuté úrovni Služby v souladu s KL004 a na něj navazujícími KL001- KL003 dle dojednaného harmonogramu přechodu.

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby a jakékoliv další plnění podle Smlouvy v souladu se všemi příslušnými právními národními předpisy, předpisy Evropské unie a aplikovat při plnění Smlouvy nejlepší osvědčené postupy, procesy a metody („best practices“) příslušného odvětví. Stejně tak je Poskytovatel povinen poskytovat Služby v souladu se standardním prostředím Objednatele tak, aby byly vyloučeny možné negativní dopady do tohoto prostředí. Standardním prostředím se rozumí zejména využití stabilních, výrobci podporovaných komponent, jejich konfigurace v souladu s doporučeními výrobce a doporučeními provozovatelů aplikací (ve smluvním vztahu k Objednateli), a údržba firmware a software v aktuálním stavu tak, aby nedocházelo k bezpečnostním rizikům.

Poskytovatel je povinen poskytovat služby, které jsou předmětem Smlouvy, pouze prostřednictvím zaměstnanců a jiných osob odborně způsobilých k poskytování plnění (tzv. členů týmu), kterými v rámci zadávacího řízení prokazoval kvalifikaci. Každá změna ve složení realizačního týmu musí být předem písemně schválena Objednatelem a složení realizačního týmu musí respektovat kvalifikační požadavky na realizační tým obsažené v zadávací dokumentaci.

Objednatel je oprávněn požadovat Služby obsažené v KL006 formou písemné objednávky, a to v přiměřeném rozsahu dle aktuálních podmínek vyžadovaných legislativou a stavem na infrastruktuře provozovaných aplikací za využití cen za člověkodenní, které odpovídají cenám služeb v místě a čase obvyklým, maximálně však do výše ceny stanovené smlouvou. Služby obsažené v KL006 se mohou týkat pouze Služeb obsažených v KL001 – KL005.

Poskytovatel se zavazuje na pokyn Objednatele zavést své služby do katalogu cloud computingu v souladu s požadavkem zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy.

Poskytovatel se zavazuje na pokyn Objednatele zapojit místo poskytování služeb do CMS/KIVS v souladu s požadavkem zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy.

#### 4 Služba bezpečnost prostředí – KL001

Kód služby	<b>KL001</b>
Název služby	<b>Služba bezpečnost prostředí</b>
Cíl služby	Cílem služby je zajištění zvýšené bezpečnosti provozu poskytovaných infrastrukturních služeb.
Popis služby	<p><b>Obecné požadavky</b> Řízení bezpečnosti zahrnuje tyto ICT oblasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• datové centrum (DC)</li> <li>• komunikační infrastrukturu</li> <li>• serverovou a datovou infrastrukturu</li> <li>• virtuální infrastrukturu – tím je myšleno nejméně datové centrum (fyzicky), komunikační infrastruktura (sítě vč. aktivních prvků), servery (fyzické vč. komponent, racky, chassis, switche, virtualizace a operační systémy, systémové služby (zejména zálohování, updaty)</li> <li>• Systémové služby – zajišťují spolupráci mezi jednotlivými systémy, zajišťují bezpečný přístup ke službám a aplikacím apod.</li> </ul> <p>Poskytovatel musí dokumentovat bezpečnostní politiku v souvislosti s poskytovaným plněním, operační procedury a provozní postupy a seznamovat s dokumentací všechny dotčené strany s oprávněným přístupem k nim.</p> <p>Poskytovatel zajistí služby v souladu s požadavky zákona č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti v platném znění a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), v platném znění, a jeho prováděcími předpisy v návaznosti na změny prováděné v ostatních katalogových listech. Poskytovatel se musí též řídit pravidly příslušné části bezpečnostní dokumentace Objednatele.</p> <p>Poskytovatel bude provozovatelem významného informačního systému v souladu se zákonem č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, a z toho titulu se ho týkají všechny povinnosti provozovatele dané příslušnou legislativou.</p> <p>Poskytovatel bude mít povinnost informovat povinnou osobu Objednatele o kybernetických bezpečnostních incidentech souvisejících s plněním smlouvy a postupovat dle požadavků legislativy a NÚKIB.</p> <p>Poskytovatel provádí opatření v následujících oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizační a personální bezpečnost <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytovatel musí splňovat podmínku své bezúhonnosti i bezúhonnosti osob zajišťujících plnění Smlouvy po celou dobu její platnosti.</li> <li>• Poskytovatel nepřipustí poskytování služeb pomocí technických prostředků mimo vlastní ICT infrastrukturu (privátní cloud). V rámci privátního cloudu mohou být prostředky mezi službami Objednatele sdíleny či dedikovány.</li> <li>• Datová centra musí být v České republice.</li> <li>• Poskytovatel zajistí po celou dobu poskytování služeb efektivní provoz svého systému řízení bezpečnosti informací podle obecně uznávané metodiky ISO/IEC 27 001 pro poskytované služby.</li> <li>• Poskytovatel zajistí realizaci změn v přístupových právech fyzických (do objektů) i logických (k systémovým komponentám) v důsledku změn v zařazení pracovníků, kteří měli/mají přístup.</li> </ul> </li> </ul>

- Poskytovatel zajistí, že každý, kdo vstupuje do prostor DC, má vyřízeny patřičné náležitosti nutné pro vstup, je seznámen s provozním řádem DC a poučen o svých povinnostech.
- Seznamování osob s provozním řádem DC a poučení osob s právem přístupu do DC provádí Poskytovatel opakovaně a vede o tom evidenci.
- Poskytovatel vede evidenci vstupů osob do DC.
- Poskytovatel poskytne evidenci vstupů, seznamování osob s provozním řádem a s poučením na vyžádání Objednateli (formou nahlédnutí na místě).
- Poskytovatel po dobu přítomnosti osob třetích stran v DC zajistí jejich trvalé doprovázení pracovníky Poskytovatele, kteří byli seznámeni s provozním řádem DC a poučení o svých povinnostech.
- Poskytovatel poskytne spojení na kontaktní fyzické osoby pro podporu řešení problémů s provozem informačních systémů (IS) Objednatele. Poskytovatel je povinen spolupracovat při řešení problémů bezpečnostních) s Poskytovateli aplikací a ostatních programových komponent (třetími stranami).
- Poskytovatel zajistí, aby v případě náhrady technického zařízení jiným zařízením (např. diskových polí z důvodu zvýšení rychlosti či kapacity) byla veškerá data na nahrazovaném zařízení bezpečně zničena (pochopitelně včetně těch, která jsou uložena permanentně, tj. i po odpojení od zdroje napájení). Za zničení dat je považován nejméně přepis kompletního obsahu datových médií hodnotou „0“ v každém byte kapacity, případně standardizované postupy používané v ICT, pokud to daná součást vyžaduje a je to technicky možné. Do doby zničení dat nesmí být zařízení využito k jiným účelům mimo prostředí infrastruktury Objednatele.
- Poskytovatel musí udržovat aktuální vlastní bezpečnostní směrnice a na vyžádání je Objednateli předložit.
- Poskytovatel musí mít nastaveny efektivní a evidované procesy Change a Incident Managementu a na vyžádání je předložit oprávněným pracovníkům Objednatele.
- Poskytovatel po celou dobu trvání Smlouvy musí v rámci Change a Incident Managementu vést evidenci veškerých změn týkajících se infrastruktury užívané pro Objednatele a tyto změny na vyžádání Objednatele předložit. Dále pak je Poskytovatel povinen tyto změny předložit Objednateli vždy k 31. prosinci, po dobu platnosti Smlouvy, a rovněž ke dni ukončení jeho aktivit plynoucích ze Smlouvy se Objednatelem.
- Poskytovatel zajistí ochranu proti násilnému fyzickému vniknutí do prostor DC z prostor mimo DC.
- Poskytovatel zajistí 24hodinovou ostrahu s připojením systému EZS k pultu centralizované ochrany PČR, bezpečnostní agentury či ekvivalentní formu dohledu.
- Poskytovatel zajistí CCTV způsobem, že monitoruje vstup oprávněných osob do datového sálu; Poskytovatel zajistí, aby tento monitoring byl v souladu s platnou legislativou.
- Poskytovatel zajistí systém perimetrické ochrany datového sálu (tzn. Poskytovatel preventivně zjišťuje bezpečnostní incidenty a efektivně je

	<p>řeší ještě mimo vlastní sál DC - např. zajištěním ochrany celého objektu, kde je datový sál provozován).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Poskytovatel zajistí ochranu proti požáru, formou napojení na elektronický protipožární systém (EPS) s neustálým dohledem a hasicími plyny nepoškozujícími elektroniku (systém minimálně s čidly kouře, teploty, vlhkosti) - stabilní hasicí zařízení (SHS).</li><li>• Poskytovatel zajistí propojení systému EPS s pultem centralizované ochrany Hasičského záchranného systému (HZS) nebo bezpečnostní agentury.</li><li>• Poskytovatel zajistí monitoring teploty sálu a jednotlivých racků se vzdáleným přístupem k těmto informacím pro oprávněné osoby.</li><li>• Poskytovatel zajistí ochranu proti vytopení DC zevnitř, formou napojení na EZS s neustálým dohledem.</li><li>• Poskytovatel zajistí detekci zaplavení sálu.</li><li>• Poskytovatel zajistí režim ostrahy a připojení výše uvedených systémů v režimu 24x7.</li><li>• Poskytovatel zajistí způsob ostrahy znemožňující fyzický přístup nepovolaným osobám.</li><li>• Poskytovatel zajistí řízený přístup k systémovým komponentám, a to minimálně s ověřením ostrahou a kartou.</li><li>• Poskytovatel zajistí logování událostí ACS a uchování logů včetně logů EZS, EPS a záznamů CCTV. Logy EZS a EPS uchovává minimálně po dobu 12 měsíců, záznamy z CCTV uchovává po dobu nejméně 1 měsíce.</li><li>• Poskytovatel umožní Objednateli a jím určeným osobám přístup k záznamům CCTV a logům EZS a EPS minimálně k nahlédnutí.</li><li>• Poskytovatel zajistí nemožnost změny pořízených záznamů a logů.</li><li>• Poskytovatel zajistí provozní podmínky zařízení pro poskytované služby dle doporučení výrobce.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Fyzická bezpečnost</b><p>Poskytovatel DC zajistí splnění požadavků kategorie min. TIER III DC. Lze využít certifikát TIER III DESIGN dle UPTIME institute nebo předložit jiné důvěryhodné dokumenty, které dokládají splnění požadavků v rozsahu certifikace TIER III DESIGN dle UPTIME institute.</p><p>Jsou požadovány vlastnosti zejména:</p><ul style="list-style-type: none"><li>• Zajistit redundanci všech klíčových prvků:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Zajistit redundanci napájecích okruhů, tj. napájení nejméně ze dvou rozdílných směrů.</li><li>○ Zajistit redundanci síťových přípojek, tj. připojení k nadřazené síťové infrastruktuře nejméně ze dvou rozdílných směrů s tím, že trasy vedení síťového spojení nejsou totožné s trasami vedení napájení.</li><li>○ Zajistit redundanci aktivních síťových prvků (přepínačů a směrovačů) přímo v DC.</li><li>○ Zajistit redundanci ventilace.</li><li>○ Zajistit redundanci chlazení.</li><li>○ Zajistit redundanci zdrojů (napájení) serverů: fyzické servery obsahují nejméně dva zdroje s tím, že zdroje jsou napojeny každý na jiný okruh napájení.</li></ul></li></ul></li></ul>
--	--

- Zajistit náhradní napájení pro provoz technologií Objednatele a souvisejících technologií DC nejméně na 24 hod.
- Zajistit pravidelné kontroly funkce všech záložních napájecích zdrojů nejméně jednou ročně a vede o tom zápisy, které je schopen na vyžádání předložit.
- Zajistit pravidelnou údržbu hardware a vede o tom zápisy, které je schopen na vyžádání předložit.
- Zajistit lokální zdroj přesného času, který využijí všechny instalované prvky v DC. Zajistí synchronizaci času lokálního zdroje času nejméně jednou denně.
- Zajistit auditovatelný dohled přes dohledový systém nad Objednatelem požadovanými systémy minimálně po dobu Objednatelem požadovanou a na vyžádání o něm poskytne informace Objednateli.
- Instalované technologie budou monitorovány Poskytovatelem. Poskytovatel infrastruktury zajistí bezodkladné informování Objednatele a jím určených osob o závadách a zhoršení provozních parametrů systémových komponent, které mají nebo mohou mít vliv na informační aktiva Objednatele dle parametrů definovaných ve Smlouvě.
- Zajistit striktní oddělení jednotlivých OS způsobem využívajícím virtualizační prostředí.
- Umožnit umístění kompletního prostředí včetně operačních systémů a aplikací do virtuálních strojů bez závislosti na provozovaném hardware kromě výjimek jednoznačně vyplývajících z omezení virtuálních strojů stanoveného jejich výrobcem nebo objednavatelem.
- Umožnit využití dedikovaného hardware pro instalaci software (operační systém, databáze.)
- Bezpečnostní dohled a správa bude provozována z jednoho místa, které má záložní řešení.
- Zajistit pravidelné provádění skenů externí a interní zranitelnosti nejméně jednou ročně a při významné změně systémových komponent. Na vyžádání poskytnout informaci o provedených testech.
- Umožnit po vzájemné dohodě provádění skenů externí a interní zranitelnosti na požadavek Objednatele nebo jím určené osoby. Rozsah součinnosti Poskytovatele nepřekročí 3 člověkodny za rok.
- Používat techniky detekce a prevence narušení v souladu s oborovými standardy, udržovat je aktualizované.
- Zajistit mechanismus detekce změn konfigurace systémových komponent a řízenou reakci na tyto změny, která zahrnuje informování Objednatele.
- Zajistit trvalý vzdálený přístup Objednatele k systémovým logům pro jednotlivé komponenty infrastruktury souvisejících s poskytovaným plněním a zamezit neoprávněnému přístupu třetích stran k záznamům týkajících se systémů Objednatele.
- Zajistit nástroj pro zajišťování úrovně dostupnosti služeb požadované dle infrastrukturních, případně aplikačních SLA a správu tohoto nástroje.
- Sledovat veřejně známé zranitelnosti a reaguje na ně ve vztahu s poskytovanými službami. Zejména dbát rychlé adekvátní reakce na zjištění kritické zranitelnosti.

Pro zajištění monitoringu a správy provozní bezpečnosti není nutno využívat jen dedikované prostředky pro Objednatele, ale je nezbytné zajistit, aby se chybnou architekturou, konfigurací či jinými možnostmi nesnižovala



bezpečnost provozu infrastruktury Objednatele (např. Neoprávněným výdejem dat třetím stranám o provozu Objednatele, zvýšení zranitelnosti prostředí Objednatele atp.).

- Ochrana dat

- Poskytovatel umožní využít pro stávající systémy definované touto Smlouvou nástroj pro ověřování identity uživatelů v souladu se standardy LDAP a Active Directory. Umožní Objednateli a třetím stranám (Poskytovatelům aplikací) uživatelský přístup za účelem konfigurace ověřování a provádění ověřování.
- Poskytovatel umožní využít pro stávající systémy definované touto Smlouvou nástroj pro řízení přístupových oprávnění. Umožní Objednateli a třetím stranám (Poskytovatelům aplikací) uživatelský přístup za účelem konfigurace ověřování a provádění ověřování.
- Poskytovatel zajistí nástroj pro ochranu před škodlivým kódem na úrovni perimetru DC, jeho pravidelnou aktualizaci a automatizovaný sběr údajů.
- Poskytovatel zajistí nástroj pro zaznamenávání činností informační infrastruktury a informačních systémů, jejich uživatelů a administrátorů. Zajistí sběr informací o provozních a bezpečnostních činnostech, zejména typ činnosti, datum a čas, identifikaci systémové komponenty, která činnost zaznamenala, identifikaci původce a místa činnosti a úspěšnost nebo neúspěšnost činnosti a ochranu získaných informací před neoprávněným čtením nebo změnou.
- Poskytovatel zajistí nástroj pro zaznamenávání činností komponent vztahujících se k předmětu plnění zaznamenaných do systémových logů způsobem, který zaznamenává nejméně:
  - o přihlášení a odhlášení uživatelů a administrátorů,
  - o činnosti provedené administrátory,
  - o činnosti vedoucí ke změně přístupových oprávnění,
  - o neprovedení činností v důsledku nedostatku přístupových oprávnění a další neúspěšné činnosti uživatelů,
  - o zahájení a ukončení činností systémů,
  - o automatická varovná nebo chybová hlášení systémů,
  - o přístupy k záznamům o činnostech, pokusy o manipulaci se záznamy o činnostech a změny nastavení nástroje pro zaznamenávání činností,
  - o použití mechanismů identifikace a autentizace včetně změny údajů, které slouží k přihlášení.
- Poskytovatel zajistí nástroj pro detekci kybernetických bezpečnostních událostí (IDS/IPS) na úrovni perimetru DC.
- Na žádost Objednatele Poskytovatel poskytne podklady (logy) a spolupráci pro analýzu provozu/incidentů automatizovanými nástroji.
- Poskytovatel zajistí administrátorský deník vedený v zabezpečené elektronické podobě. Zajistí povinnost administrátorů pořizovat záznamy do administrátorského deníku. Pravidelně kontroluje soulad obsahu administrátorského deníku s údaji nástroje pro zaznamenávání činností informační infrastruktury a informačních systémů, jejich uživatelů a administrátorů; v případě nesouladu informuje Objednatele a jím vyznačené subjekty.



- Poskytovatel zajistí ochranu záznamů (logů) proti změně a neautorizovanému přístupu.
  - Poskytovatel po vzájemné dohodě umožní externím subjektům provedení auditu informační bezpečnosti. Rozsah součinnosti Poskytovatele nepřekročí 3 člověkodny za rok.
  - Poskytovatel zajistí zálohování dat způsobem, který zajistí bezpečné uchování záloh (proti fyzické destrukci i proti neoprávněnému přístupu).
  - Poskytovatel zajistí plány obnovy po havárii technického prvku do času stanoveného Objednatelem.
  - Poskytovatel umožní šifrování logických disků.
  - Poskytovatel umožní šifrování databází.
  - Poskytovatel zajistí dodržení standardů bezpečnosti přístupu k šifrovaným klíčům, za které odpovídá, a jejich pravidelnou obměnu.
  - Poskytovatel zajistí plány obnovy systémových komponent a jejich přezkoušení nejméně 1x za rok.
  - Poskytovatel zajistí sledování dostupnosti záplat instalovaných produktů a jejich řízenou instalaci.
  - Poskytovatel umožní řízený upgrade SW a zařízení na vyšší verzi, na základě dohody s Poskytovateli aplikací a Objednatelem.
- **Síťová bezpečnost**
    - Poskytovatel zajistí, že prostředí aplikací Objednatele a aplikací jiných správců je odděleno firewallem případně jinými prostředky.
    - Poskytovatel umožní, aby prostředí jednotlivých aplikací Objednatele bylo odděleno firewallem případně jinými prostředky.
    - Poskytovatel umožní instalaci a správu firewallů mezi front-end (prezentační vrstvou) a back-end informačních systémů.
    - Poskytovatel zajistí firewall na perimetru DC.
    - Poskytovatel zajistí nástroj pro ochranu proti DOS a DDoS útokům na perimetru DC.
    - Poskytovatel zajistí vzdálený administrátorský přístup způsobem, který zajistí logování činností administrátorů.
    - Poskytovatel zajistí pravidelnou změnu hesel / přístupových klíčů / certifikátů a dalších využívaných autentizačních a autorizačních objektů ke konfiguraci systémových komponent.
    - Poskytovatel zajistí splnění požadavků na hesla v kompetenci Poskytovatele v souladu s požadavky zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), v platném znění, a jeho prováděcími předpisy (např. vyhláška č. 82/2018 Sb., vyhláška o kybernetické bezpečnosti).
    - Poskytovatel zajistí konfigurační standardy routerů a firewallů.
    - Poskytovatel zajistí zálohování konfigurací systémových komponent při nasazování změn.
    - Poskytovatel zajistí implementaci anti-spoofingových opatření na perimetru DC a kontrolu jejich účinnosti nejméně 1x ročně. O zjištěných nedostatcích informuje Objednatele.
    - Poskytovatel zajistí aktualizaci Dokumentace skutečného provedení nejméně 1x ročně.
    - Poskytovatel umožní VPN přístup na úrovni operačního systému.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytovatel zajistí použití šifrovacích klíčů infrastruktury Poskytovatele v souladu s požadavky zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), v platném znění, a jeho prováděcími předpisy (např. vyhláška č. 82/2018 Sb., vyhláška o kybernetické bezpečnosti).</li> <li>• Poskytovatel zajistí bezpečnost přístupu k šifrovacím klíčům infrastruktury Poskytovatele.</li> <li>• Poskytovatel umožní dvoufaktorové ověření identity pro vzdálený přístup.</li> <li>• Poskytovatel umožní SSL (Secure Sockets Layer) terminaci.</li> <li>• Poskytovatel zajistí provoz protokolů IPv4 a IPv6 ve své síti a zajistí pro ně stejnou konektivitu do externích sítí se stejnou úroveň bezpečnosti.</li> <li>• Poskytovatel zajistí monitoring stavu konektivity DC do/z internetu z hlediska dostupnosti a vytížení. Monitoring aktivně upozorňuje na vybočení ze stanovených limitů.</li> <li>• Poskytovatel umožní po vzájemné dohodě sběr a ukládání záznamů o síťovém provozu (záznamy typu NetFlow). Umožní Objednateli přístup k nemodifikovaným záznamům o provozu jeho informačních systémů.</li> </ul> <p><b>GDPR a ochrana osobních údajů</b> Po dobu provozování cloudové infrastruktury je Poskytovatel povinen mít s Objednatелеm uzavřenou smlouvu o ochraně osobních údajů.</p> <p>Poskytovatel se zavazuje dodržovat principy ITIL a je povinen zajistit účast expertů na jednání, pokud si je Objednatel vyžádá.</p>
<p><b>Režim služby a sankce za nedodržení</b></p>	<p>Režim služby je 24 x 7. Při výpadku nebo změně parametrů služby je Poskytovatel povinen bezodkladně informovat Objednatele o výpadku nebo změně parametrů služby, a o obnovení služby; dále je Poskytovatel povinen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• V pracovní dny v čase od 8:00 do 18:00 do 60 minut od výpadku nebo změně parametrů služby prostřednictvím Service desku informovat Objednatele o stavu a zjištěných příčinách/důsledcích; do 24 hodin od obnovení podat komplexní písemnou zprávu o příčinách a důsledcích i o nápravných opatřeních.</li> <li>• V ostatním čase pak do 9:00 hodin následujícího pracovního dne po výpadku písemně informovat Objednatele o stavu a zjištěných příčinách/důsledcích a do 24 hodin od této informace podat komplexní písemnou zprávu o příčinách a důsledcích výpadku nebo změně parametrů služby i o nápravných opatřeních.</li> <li>• Po dobu 24 hodin denně disponovat Podpůrným centrem definovaným dle KL003.</li> </ul> <p><b>Sankce</b> V případě, že Poskytovatel poruší, nesplní nebo bude v prodlení se splněním jakékoliv povinnosti uvedené v KL001, a nenapraví-li takový závadný stav ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté mu Objednatелеm v písemné výzvě ke splnění takové povinnosti, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení smluvní</p>

Příloha A Specifikace služby

Cloudové a hostingové služby pro ISPOP a EnviHELP od 08/2021

	povinnosti. Sankce spojené s problematikou GDPR jsou stanoveny v ZD a v samostatné smlouvě.
--	---

## 5 Služba technického provozu a poskytování virtuální infrastruktury – KL002

Kód služby	<b>KL002</b>	
Název služby	<b>Služba technického provozu a poskytování virtuální infrastruktury</b>	
Cíl služby	Cílem služby je poskytování virtuální a fyzické infrastruktury a souvisejících služeb pro provoz aplikací Objednatele v datových centrech Poskytovatele.	
Popis služby	<b>Společné služby</b>	
	<b>Požadavky na bezpečnost:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Služba bude poskytována v souladu s KL001</li> </ul>	
	<b>Požadované služby:</b>	
	<b>Služba</b>	<b>Popis</b>
	Konektivita do Internetu	Redundantní síťová vrstva, aplikace využívá IPv4, garantovaná propustnost 2x1Gbps. Připravenost na připojení do prostředí KIVS/CMS
	Firewall	Fyzický Firewall cluster zajišťuje základní zabezpečení, ochranu proti DoS útokům aj.
	AntiDDoS ochrana	Vysoce dostupné zařízení s ochranou komunikace AntiDDoS
	Loadbalancer	Fyzický Loadbalancer cluster zajišťuje terminaci SSL spojení (HTTPS), distribuci zátěže a vysokou dostupnost.
	Externí/Interní síť	Rozlišení vnější/vnitřní komunikace (interní komunikace aplikací probíhá po oddělené síti).
	VPN a SSH přístup	Administrátorský přístup na jednotlivé prvky infrastruktury. Pro zajištění vysoké bezpečnosti je používán SSH přístup výhradně pomocí asymetrické šifry a pouze pro vybrané uživatele.
	Operační systém	Operační systém včetně instalace doporučených aktualizací.
	Interní DNS služba	Interní překlad IP adres prvků infrastruktury.
NTP služba	Nastavení času pro jednotlivé prvky infrastruktury.	
SMTP služba	Lokálně dostupný mailový server.	
Oracle RAC	Provoz vysoce dostupného databázového systému Oracle	

	RAC na dedikovaných serverech. Objednatel předpokládá nepovyšování verze z Oracle Database 18c Standard Edition 2 Release 18.0.0.0.0 – Production Version 18.3.0.0.0 na novější verze.
Diskové pole	Provoz vysoce dostupného diskového pole s nativním přístupem typu AllFlash v požadované kapacitě a vysoce dostupná NAS služba (NFS).
Monitoring	Sběr logů a monitoring dostupnosti aplikací (NAGIOS) a serverů (sar) a security monitoring SIEM s vyhodnocováním a eskalací v režimu 24x7.
Systém k řízení podpory	Řízení a správa uživatelských požadavků přes ServiceDesk a trouble ticket nástroje (OTRS) v režimu 24x7, vedení provozního deníku.
Zálohování a obnova	Kompletní serverové a aplikační zálohování a obnova v případě havárie, vytváření kopií dat na vyžádání, testování.

**Požadavky na datová centra:**

Poskytovatel má k dispozici dvě produkční datová centra splňující bezpečnostní požadavky uvedené v katalogovém listu KL001.

Produkční datová centra (DC) jsou propojena dostatečně výkonným a bezpečným datovým spojením umožňující geografické rozložení dat.

Produkční datová centra nesmí být umístěna ve stejném areálu či bloku budov; jejich vzdálenost musí být řešena tak, aby jejich propojení svou latencí a prostupností neomezovalo možnosti rozloženého zpracování mezi centry v reálném čase na straně jedné a zároveň dávalo jistotu provozu i při významném poškození (zničení) jednoho z center. Datová centra musí být umístěna v České republice.

Produkční datová centra musí být k internetu připojena v režimu geografické redundance, tedy v případě výpadku jednoho z datových center je internetový provoz automaticky přeměrován do druhého datového centra Poskytovatele.

Datová centra (produkční) musí splňovat:

- Dostupnost DC a jeho infrastruktury minimálně 99,982 %.
- Redundance N+1 všech kritických systémů zajišťující servisovatelnost za provozu.
- Konfigurace datových sálů v členění studená/teplá ulička nebo obdobný systém.
- Zajištění standardních provozních teplot vhodných pro provoz informačních technologií.
- Přesné jednotky klimatizace s nutností vzdálené správy.
- Telekomunikační infrastruktura odpovídající úrovni požadovaných služeb.
- Podlaha antistatická s opatřeními snižujícími prašnost.

- Monitoring a dohled celé infrastruktury 24 x 7 lokality DC.

**Prostředí (napájení, klimatizace)**

- El. energie.
- HVAC (22±3 °C, 40 %-60 %).
- Detekce kouře a hašení.
- Možnost využít samostatných prostor pro práci pracovníků Objednatele a Poskytovatelů přímo v lokalitě datového centra.

**Konektivita**

- Konektivita do internetu.
- Poskytovatel umožní realizovat požadavky na připojení jednotlivých pracovišť subjektů státní správy, samosprávy a jejich dalších datových a technologických center
- Infrastruktura je připravena na přechod na protokol IPv6.
- Infrastruktura je připravena na zapojení do Centrálního místa služeb dle zákona č. 365/2000 Sb. Toto připojení je na žádost Objednatele a je realizováno bezúplatně.
- Poskytovatel zajistí datové linky do DC s výkonem min. 2x1 Gbps a možností postupného navyšování na řádově vyšší kapacitu podle aktuálních potřeb aplikací provozovaných na infrastruktuře.
- Datové linky musejí mít dostatečný přenosový výkon, a to i v případě jejich sdílení.
- Virtuální a fyzické servery v datových centrech Poskytovatele musí mít možnost spolu komunikovat v rámci jedné sítě (L2 propojení).
- Integrace VPN přístupů za využití VPN koncentrátoru.
- Služba firewallů.
- Služba LAN přepínačů
- Na žádost objednatele bezplatné napojení centra do CMS/KIVS.

Tato služba nebude zahrnovat poskytování a údržbu lokálních síťových infrastruktur u Objednatele a přidružených organizací.

**Zajištění přístupů k datovým sítím**

- Poskytovatel zajistí přístup pro správu serverů, resp. dalších jím provozovaných komponent buď přímým přístupem, anebo prostřednictvím veřejné VIP (virtuální IP adresa), nebo přes VPN přístup. VPN přístup je považován za optimální způsob pro přístup ke správě.
- Poskytovatel zajistí možnost vytváření privátních VLAN (Virtual Local Area Network).

**Služba monitoringu**

Poskytovatel poskytuje službu monitoringu jednotlivých prvků infrastruktury, za které odpovídá v následujícím rozsahu:

- Provoz systému pro monitoring provozu HW, virtualizační platformy, provozovaného ostatního základního SW, servicedeskového systému.
- V rámci této služby je úkolem poskytovat dohled nad infrastrukturou spočívající ve zjišťování funkčnosti jejich klíčových parametrů. V případě

	<p>porušení nastavených prahových hodnot budou odesílány informace na odpovědné řešitelské skupiny Poskytovatele.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Monitoring je zajišťován přes dohledový systém, výstupy z dohledového systému jsou na vyžádání přístupné objednateli.</li><li>• Součinnost se třetími stranami (řešení incidentů, předání informací o problémech, požadavků na změny a configuration management v rámci služeb ServiceDesku).</li><li>• Tvorba a údržba provozní dokumentace.</li></ul> <p><b>Služba Syslog</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cílem služby je poskytnout prostředí pro logování událostí infrastruktury s možností jejich zpětné analýzy v souladu s požadavky v KL001.</li></ul> <p><b>Služba Loadbalanceru</b></p> <p>Loadbalancer zabezpečuje několik úloh:</p> <p>Terminace SSL spojení (Ukončuje šifrované spojení (HTTPS) a předává požadavek na aplikační server.)</p> <p>Distribuce zátěže (Pro clusterované komponenty rovnoměrně distribuuje zátěž.)</p> <p>Vysoká dostupnost (Při výpadku jedné clusterované komponenty směřuje zátěž na další dostupnou komponentu.)</p> <p>Cookie balancing (Balancer na základě vkládání cookies od cílových serverů provádí rozřazování provozu dle požadavků koncových serverů. V případě, že by jeden ze serverů byl nedostupný, dokáže takovéto balancovací požadavky hbitě zmodifikovat a přizpůsobit se potřebě aktuální situace).</p> <p><b>Procesní provázanost služeb</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Poskytovatel umožní provedení změn vyplývajících z legislativních požadavků na provoz IS státní správy resp. ISO/IEC 20000 a ISO 27000.</li></ul> <p><b>Požadovaná součinnost Poskytovatele</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kontinuální tvorba a údržba dokumentace prostředí.</li><li>• Správa virtualizačního SW.</li><li>• Návrh, posuzování, realizace a dokumentace konfiguračních změn dle požadavků Objednatele v součinnosti s 3. stranami.</li><li>• Změny konfigurací v rozsahu běžného provozu.</li><li>• Patchování a přechody na nové verze.</li></ul> <p><b>Požadavky na zálohování a službu obnovy:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Služba zahrnuje provoz, správu a monitoring zálohovacího HW a SW Poskytovatele, analýzu dat, konzultace při definici plánu zálohování.</li><li>• Návrh zálohovací politiky s ohledem na potřeby Objednatele.</li><li>• Zálohování dle Objednatelem odsouhlasené zálohovací politiky.</li><li>• Obnova v případě havárie.</li><li>• Testování obnovy v rámci testování havarijních plánů v souladu s KL001.</li><li>• Součinnost se třetími stranami (řešení incidentů, požadavků na změny a configuration management v rámci služeb ServiceDesku).</li></ul>
--	--

- Tvorba a údržba provozní dokumentace.
- Souhrnná rychlost zálohování musí být min. 400 MB/sec.
- Služby zálohování musí efektivně využívat kombinaci řešení VTL a TL.
- Součástí služby musí být všechny potřebné licence zálohovacího SW, včetně licencí pro On-line zálohování RDBMS Oracle, AD.
- Vytvoření speciální kopie dat dle požadavků Objednatele.
- Datové kapacity jsou zálohovány s dostupností min. 3 měsíce v plném objemu, logy se zálohují podle zálohovacích plánů minimálně po dobu 12 měsíců pro Syslog, DB.
- K dispozici jsou kapacity pro zálohování v objemu, který zajišťuje logování průběžných změn aplikací, denní zálohy udržované zpětně po dobu 1 měsíce a až 3 dlouhodobé zálohy dle potřeb a určení Objednatelem pro každou aplikaci.
- Zálohy se v případě provozu aplikace jen v jednom datovém centru vždy ukládají v geograficky vzdáleném datovém centru s úrovní Tier III. Předpokládaný měsíční objem záloh je 20TB.

**Retenční doba zálohy 4 týdny**

Předmětem je zajištění obnovy systému 4 týdny zpětně. Zálohovací politiku navrhne Poskytovatel s tím, že musí být dodrženy následující požadavky:

**Záloha celého systému ISPOP 1 denně s následujícími výjimkami:**

Záloha přijatých dokumentů 1 za hodinu

Záloha metadat přijatých dokumentů 1 za hodinu

Záloha databází 1 denně, záloha databázových logů 1 za 2 hodiny

**Záloha celého systému EnviHELP 1 denně.**

Poskytovatel musí být schopen ze záloh provést obnovu celého systému.

**Služba poskytování virtuální infrastruktury X86/X64**

Služby zahrnuje:

- Alokaci a správu virtuálního výkonu.
- Virtualizaci na platformě VMware v edici VMware vSphere ESXi/vSphere 6.7U3 a novější a vCloud Director 10.1.3 a novější.
- Servery budou umístěny v DC1, DC2 splňující parametry uvedené výše a v KL001.
- Požadovaná platforma - Intel x86/x64 kompatibilní.
- Vyžadované prostředí pro provoz aplikací: CentOS 7, OS RedHat Linux 5.5, SLES 11, Oracle Linux 7.4.
- Poskytovatel umožní v dohodnutých případech administraci OS Objednatelem.
- Přípustný agregační poměr na virtualizační platformě je pro CPU 3:1 (tedy 3vCPU na jedno fyzické jádro) a pro RAM 1:1 (bez agregace).



- Řešení musí podporovat MSCS clusterly (OS Windows 2008 R2 a novější) a RedHat Linux clusterly (OS RedHat Linux 5 a novější).
- Podpora a administrace až do úrovně provozu engine databáze, není-li dohodnuto jinak.
- Dodané řešení musí podporovat MSCS Clusterly a RedHat Linux clusterly a Oracle RDMBS clusterly (RAC).
- Možnost restartovat a konfigurovat služby spojené s provozem aplikací přes nginx, supervisor, docker.
- Součástí služby poskytování virtuálních serverů je úvodní instalace všech požadovaných SW komponent uvedených níže.

#### Služba virtuálních serverů

Lokalita	Název serveru	vCPU	Paměť [GB]	Disk Basic [GB]	OS

Lokalita	Název serveru	vCPU	Paměť [GB]	Disk BASIC [GB]	OS

#### Příklad minimální konfigurace virtualizačních serverů


Pro servery uvedené v tabulce výše tohoto katalogového listu má Objednatel nárok na až 10 % navýšení počtu/výkonu virtuálních serverů za každý rok Smlouvy bez navýšení ceny, dle požadavků Objednatele.

#### Instalované operační systémy

Server	DNS	Operační systém	Požadovaný přístup

#### Služba fyzických serverů

Dedikované fyzické servery *DB-1* a *DB-2*. Servery slouží k provozu produkčních a testovacích databází.

Lokalita	Název serveru	CPU [počet]	CPU [jadrer]	Paměť [GB]	Disk 700 IOPS (výkon min. 5 IOPS na každý GB prostoru) [GB]	Disk 1000 IOPS (výkon min. 10 IOPS na každý GB prostoru) [GB]	OS

[REDACTED]

#### Licence a maintenance produktů

Poskytovatel zajistí potřebné licence a maintenance pro všechny SW komponenty poskytované v rámci služeb s výjimkou:

- OS Red Hat Enterprise Linux Server subscription Standard
- AdobeLifeCycle verze LCES3
- Oracle Database Standard Edition 2

Objednatel nepředpokládá povyšování u Oracle Database z aktuálně nasazené verze Oracle Database 18c Standard Edition 2 Release 18.0.0.0.0 – Production Version 18.3.0.0.0, a u AdobeLifeCycle z verze LCES3 na Adobe AEMforms. Poskytovatel je povinen poskytovat technickou podporu k těmto produktům (formou databázového specialisty/specialisty Adobe se znalostí dotčeného produktu) i po ukončení oficiální podpory ze strany Oracle a Adobe k dotčeným verzím.

#### Služba provozu aplikace

##### Prostředí a služby:

- Fyzický databázový geocluster (platforma x86)
- Virtuální georedundantní prostředí pro aplikace (platforma x86)
- Synchronní replikace dat mezi DC (RPO = 0)
- Podpora OS a engine DB
- Zálohování
- Dokumentace infrastrukturního prostředí
- Konektivita
- Dohledy
- Vystavení aplikace do produkce

Poskytovatel se zavazuje dodržovat principy ITIL a je povinen zajistit účast expertů na jednání s Poskytovatelem podpory a rozvoje jednotlivých aplikací alespoň jedenkrát za týden pro každou z aplikací (tato četnost jednání a účast expertů se nevztahuje k případům řešení incidentu, kde je potřeba se účastnit dle reálné potřeby rychlého řešení), pokud si je Objednatel vyžádá.

<b>SLA parametry dostupnosti služby a sankce za nedodržení</b>	<p><b>Služby dle KL002</b>  Dostupnost služby měsíční (v %): 99 %  Rozsah zaručeného provozu služby: 24 X 7  Max. doba jednoho výpadku služby (v minutách): 120</p> <p><b>SLA parametry dostupnosti (Měření dostupnosti)</b>  Měření bude prováděno vyhodnocováním Podpůrného centra a dohledového systému objednatele. Do odsouhlasené provozní doby za období se pro potřebu výpočtu dostupnosti promítnou plánované odstávky, pokud se uskutečnily v období zaručeného provozu služby. Dostupnost bude uvedena v %.</p> <p><b>Dostupnost</b> = <math>MTBF / (MTBF + MTTF)</math>  Kde:  MTBF ... Odsouhlasená provozní doba (infrastruktura je dostupná) za sledované období  MTTF ... Doba úplné nedostupnosti služby ve sledovaném období</p>									
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Služba</th> <th style="width: 25%;">Dostupnost služby v měsíci (%)</th> <th style="width: 25%;">Rozsah zaručeného provozu služby</th> <th style="width: 25%;">Max. doba jednoho výpadku služby (minuty)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Služby dle KL002</b></td> <td style="text-align: center;">99,00</td> <td style="text-align: center;">24 x 7</td> <td style="text-align: center;">120</td> </tr> </tbody> </table>	Služba	Dostupnost služby v měsíci (%)	Rozsah zaručeného provozu služby	Max. doba jednoho výpadku služby (minuty)	<b>Služby dle KL002</b>	99,00	24 x 7	120	<p>Pro určení slevy za nedodržení dostupnosti je rozhodující jak „Maximální doba jednoho výpadku služby“, tak „Dostupnost služby měsíční“.  Za každé překročení maximální doby jednoho výpadku služby je stanovena sankce ve výši 5.000 Kč za každou další započatou hodinu prodlžení.  Za nedodržení měsíční dostupnosti služby je stanovena sankce ve výši 5.000 Kč za každou další započatou hodinu.  Pokud se nedodržení „Maximální doby jednoho výpadku služby“ v hodnoceném období opakují, slevy se počítají nezávisle na tom, zda byl parametr „Dostupnost služby měsíční“ splněn, či nikoliv.</p> <p><b>SLA parametry řešení incidentů</b>  Poskytovatel je povinen převzít řešení incidentu/servisního požadavku nejpozději do 15 minut od nahlášení a je povinen poskytovat průběžné informace min. 2x denně v případě incidentu/servisního požadavku s Prioritou 1 a min. 1x denně u incidentu/servisního požadavku s Prioritou 2 a 3.  Při výpadku nebo změně parametrů služby je Poskytovatel povinen bezodkladně informovat Objednatele o výpadku nebo změně parametrů služby, a o obnovení služby; dále je Poskytovatel povinen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• V pracovní dny v čase od 8:00 do 18:00 do 60 minut od výpadku nebo změně parametrů služby prostřednictvím Podpůrného centra informovat Objednatele o stavu a zjištěných příčinách/důsledcích; do 24 hodin od obnovení podat komplexní písemnou zprávu o příčinách a důsledcích i o nápravných opatřeních.</li> <li>• V ostatním čase pak do 9:00 hodin následujícího pracovního dne po výpadku písemně informovat Objednatele o stavu a zjištěných příčinách/důsledcích a do 24 hodin od této informace podat komplexní</li> </ul>
Služba	Dostupnost služby v měsíci (%)	Rozsah zaručeného provozu služby	Max. doba jednoho výpadku služby (minuty)							
<b>Služby dle KL002</b>	99,00	24 x 7	120							

- písemnou zprávu o příčinách a důsledcích výpadku nebo změně parametrů služby i o nápravných opatřeních.
- Po dobu 24 hodin denně disponovat Podpůrným centrem definovaným dle KL003

#### Sankce

V případě, že Poskytovatel poruší závazek odstranit Vadu ve lhůtě pro odstranění Vad stanovené ve sloupci Doba odstranění, je poskytnuta sleva v souladu se smlouvou v příslušné prioritě.

Měření bude prováděno vyhodnocováním Podpůrného centra a dohledového systému objednatele. Překročení doby řešení bude počítáno u jednotlivých tiketů vždy jako překročená doba řešení. Do doby řešení se nepromítá, pokud je tiket v součinnosti u Objednatele.

Parametr	Priorita	Doba odstranění	Sankce za překročení
Doba vyřešení	Priorita 1	4 hodiny pro provizorní řešení Incidentu/Servisního požadavku a 8 hodin pro trvalé řešení	5000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení
	Priorita 2	8 hodiny pro provizorní řešení Incidentu/Servisního požadavku a 24 hodin pro trvalé řešení	5000,- Kč za každý započatý den prodlení
	Priorita 3	5 dní pro trvalé řešení Incidentu/Servisního požadavků, pokud nebude dohodnut jiný termín	1000,- Kč za každý započatý den prodlení

**Dobou vyřešení** se myslí čas, který uplyne od nahlášení Incidentu / Servisního požadavku do doby vyřešení Incidentu / Servisního požadavku. Do Doby vyřešení není započítáván čas čekání na součinnost Objednatele.

#### Priorita 1 – Kritická – Rozsáhlý incident/Významný servisní požadavek:

Služba nebo její část je celkově nedostupná a nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby nebo významná skupina uživatelů. Dopad je vysoký, činnost dotčená daným incidentem nemůže být vykonána náhradním způsobem, jde o problém všech skupin uživatelů. Naléhavost je vysoká, neboť incident prokazatelně ohrožuje splnění termínu prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení. V případě servisního požadavku se jedná o požadavek, jehož nerealizace má obdobné dopady jako incident.

#### Priorita 2 – Vysoká

Služba nebo její část je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby nebo významná skupina uživatelů. Incident omezuje uživatele, avšak nedochází k ohrožení termínu nebo existuje známé

náhradní řešení. V případě servisního požadavku se jedná o požadavek, jehož nerealizace má obdobné dopady jako incident.

**Priorita 3 – Ostatní**

Ostatní incidenty. V případě servisního požadavku se jedná o požadavek, jehož nerealizace má obdobné dopady jako incident.

**Plánované odstávky**

Každou středu 22:00 - 5:00, maximálně na dobu 5 hodin nebo dle dohody s Objednatelem. Plánované a objednatelé schválené odstávky se nezapočítávají do doby nedostupnosti.

## 6 Služby provozu Podpůrného centra – KL003

Kód služby	<b>KL003</b>
Název služby	<b>Služba Podpůrného centra</b>
Cíl služby	Cílem služby je zajistit jednotný systém správy požadavků, incidentů, problémů, změn a jejich monitoring, vyhodnocování a reporting.
Popis služby	<p>Tato služba je zajištěna provozem jednoho kontaktního místa pro uživatele služeb aplikačního provozu – Service deskem. Toto kontaktní místo bude dostupné na emailové adrese, webovou aplikací a přes telefonní kontakt a bude zajištěno operátorským zabezpečením ze strany Poskytovatele.</p> <p>Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost služby Podpůrného centra, tím se rozumí jednotné kontaktní místo poskytující služby spočívající v příjmu hlášení vad, servisních požadavků a požadavků na informace, ve vedení evidence Vad, servisních požadavků a požadavků na informace, v zajišťování relevantní reakce, v odstraňování Vad, v technické asistenci poskytované provozovateli, případně v poskytování dalších služeb, k nimž se Poskytovatel Smlouvou zavázal. Podpůrné centrum musí být přístupný přes webový portál, telefonní kontakt a vyhrazenou e-mailovou schránku Poskytovatele. Pracovníci podpůrného centra komunikují v českém jazyce. Podpůrné centrum umožňuje přístup osob za stranu Objednatele, jím pověřených osob 3. stran, včetně případných souvisejících procesů správy incidentů nebo požadavků (ticketů). Podpůrné centrum musí být provozováno nepřetržitě.</p> <p>V případě nejasností se stanovením priority incidentu/servisního požadavků je Poskytovatel povinen konzultovat s Objednatelem správnou hodnotu priority.</p> <p>V případě nesouladu stanovení priority Poskytovatelem s KL má Objednatel právo požadovat správné nastavení priority. Poskytovatel je pak povinen s touto prioritou pracovat tak, jako by byla nastavena od samého počátku.</p> <p>Služba Podpůrného centra bude zajišťovat a podporovat následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• řízení životního cyklu Incidentu</li> <li>• řízení životního cyklu Servisního požadavku</li> <li>• řízení životního cyklu Požadavku na změnu</li> <li>• komunikace s Objednatelem</li> <li>• reporting</li> <li>• součinnost se 3. stranami</li> <li>• tvorba a údržba provozní dokumentace týkající se služby Service Desk</li> </ul> <p>Řízení životního cyklu Incidentu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• plnění role 1. úrovně podpory v procesu Incident Managementu, kam především patří: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ příjem Incidentů</li> <li>○ analýza Incidentů</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>○ kategorizace Incidentů</li><li>○ prvotní řešení incidentů, je-li k dispozici databáze známých chyb</li><li>○ předávání řešení incidentů na 2. úroveň podpory (dle metodiky ITIL)</li><li>○ sledování a průběžná kontrola řešení Incidentů</li><li>○ ověřování vhodnosti řešení u uživatele</li><li>○ uzavírání Incidentů</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• Koordinace 2. a 3. úrovně podpory v procesu Incident Managementu (dle metodiky ITIL)</li><li>• Zajišťování funkční či hierarchické eskalace</li></ul> <p>Řízení životního cyklu Servisního požadavku:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• příjem servisního požadavku</li><li>• identifikace požadavku</li><li>• předání požadavku na řešitele</li><li>• sledování a průběžná kontrola řešení požadavku</li><li>• ověřování řešení u uživatele</li><li>• uzavírání požadavku</li></ul> <p>Řízení životního cyklu Požadavku na změnu</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• příjem a evidence Požadavku na změnu</li><li>• předávání Požadavků na změnu na vyjádření Metodickému oddělení Objednatele</li><li>• předávání Požadavků na změnu k realizaci Poskytovatelům</li><li>• sledování a průběžná kontrola plnění Požadavků na změnu</li></ul> <p>Komunikace s Objednatelem</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• průběžná informovanost Objednatele o stavu vyřizování jimi hlášených incidentů, problémů a požadavků</li><li>• informování Objednatele a jeho uživatelů o plánovaných odstávkách systémů, o připravovaných změnách a dopadu těchto změn a odstávek.</li><li>• generování automatických hlášení prostřednictvím elektronické pošty na definované pracoviště Objednatele</li></ul> <p>Reporting</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Příprava standardních a zákaznických reportů</li></ul> <p>Součinnost se 3. stranami</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• v rámci zajištění podpory 2. úrovně zabezpečovat komunikaci se 3. stranami v případě záručních oprav, řešení problémů či nestandardních požadavků na změny</li><li>• Komunikace se třetími stranami bude probíhat prostřednictvím emailu a telefonu.</li></ul> <p>Tvorba/udržování a poskytování dokumentace příručky podpůrného centra Objednateli i 3. Stranám.</p>
--	---



	<p>Poskytovatel se zavazuje dodržovat principy ITIL a je povinen zajistit účast expertů na jednání, pokud si je Objednatel vyžádá.</p>
<p>Dostupnost služby</p>	<p>Parametr dostupnosti služby je určován dobou reakce v časech zaručeného provozu služby s tím, že Dobou reakce se myslí čas, který uplyne od nahlášení Incidentu / Servisního požadavku Objednatel nebo jím zastoupenou osobou do jeho přijetí operátorem Service Desku vyjádřeným odesláním potvrzovací zprávy Servis Deskem mailem na adresu nahlašovatele Incidentu / Servisního požadavku. Do doby reakce se nezapočítává čas mimo „Rozsah zaručeného provozu služby“.</p> <p>Podpůrné centrum včetně je všemi kanály dostupné v režimu 24x7. Dostupnost služby měsíční: 98 %.</p> <p>Maximální doba jednoho výpadku: 120 minut.</p> <p>Maximální počet uživatelů, kterým jsou poskytovány služby dle katalogových listů: až 15 uživatelů. Měření dostupnosti bude prováděno vyhodnocováním Podpůrného centra a dohledového systému objednatel</p> <p>Měření doby vyřešení</p> <p>Měření bude prováděno vyhodnocováním Podpůrného centra. Plnění parametru „Doba Reakce“ v procentech bude vypočteno jako podíl rozdílu všech nahlášených incidentů dané priority za sledované období a počtu překročených Dob reakce za sledované období k počtu všech nahlášených incidentů dané priority za sledované období vynásobené 100.</p> <p>Plnění = <math>(PI - PNI) / PI * 100</math> [%]</p> <p>Kde:</p> <p>PI ... Počet nahlášených incidentů dané priority ve sledovaném období</p> <p>PNI ... Počet překročených Dob reakce za sledované období</p>
<p>SLA</p>	<p>U 90 % nahlášených incidentů za sledované období musí být Doba reakce 15 minut po nahlášení bez ohledu na kanál nahlášení.</p> <p>Měření Doby reakce bude prováděno vyhodnocováním Podpůrného centra. Plnění parametru „Doba reakce“ v procentech bude vypočteno jako podíl rozdílu všech nahlášených Incidentů / Servisních požadavků za sledované období a počtu překročených Dob reakce za sledované období k počtu všech nahlášených Incidentů / Servisních požadavků za sledované období vynásobené 100.</p> <p>Plnění v %:</p> <p><b>Plnění = <math>(PI - PNI) / PI * 100</math> [%]</b></p>

## Příloha A Specifikace služby

Cloudové a hostingové služby pro ISPOP a EnviHELP od 08/2021

	<p>Kde:</p> <p>P I - počet všech nahlášených Incidentů / Servisních požadavků za sledované období</p> <p>PNI počet překročených Dob reakce za sledované období</p> <p>Při výpadku služby je Poskytovatel povinen bezodkladně informovat Objednatele o výpadku, o obnovení služby; dále je Poskytovatele povinen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• V pracovní dny v čase od 7:00 do 18:00 do 60 minut od výpadku písemně informovat Objednatele o stavu a zjištěných příčinách/důsledcích; do 24 hodin od obnovení služby podat komplexní písemnou zprávu o příčinách a důsledcích výpadku i o nápravných opatřeních.</li><li>• V ostatním čase pak do 9:00 hodin následujícího pracovního dne po výpadku písemně informovat Objednatele o stavu a zjištěných příčinách/důsledcích a do 24 hodin od této informace podat komplexní písemnou zprávu o příčinách a důsledcích výpadku i o nápravných opatřeních.</li></ul>
Možnost plánovaných odstávek	Po dohodě s Objednatelem.

## 7 Služba převzetí provozu – KL004

Kód služby	<b>KL004</b>
Název služby	<b>Služba převzetí provozu</b>
Cíl služby	Cílem služby je zajistit u Poskytovatele potřebnou infrastrukturu nutnou k poskytování služeb KL001-KL003 Poskytovatelem a zajistit migraci provozu aplikací na tuto Poskytovatelovu infrastrukturu z infrastruktury předchozího Poskytovatele služeb
Popis služby	<p>Služba musí zajistit migraci, která se skládá:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Z přípravného období, ve kterém musí Poskytovatel zajistit vytvoření SW a HW prostředí pro následný provoz služeb v rozsahu a kvalitě, které vyžaduje provoz KL 001 až KL003.</li> <li>2. Návrhu reálného harmonogramu přechodu prostředí, aplikací, licencí a dalších komponent nezbytných pro provoz služeb, který bude realizován dle těchto zásad: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Harmonogram přechodu musí být předložen ke schválení a připomínkám Objednateli do 10 pracovních dní od účinnosti Smlouvy. Harmonogram musí počítat s oznámením požadavků na Dodavatele provozní podpory aplikací (součinnost/změny) minimálně 10 pracovních dní předem, nedohodne-li se Poskytovatel s Objednatel na kratším termínu.</li> <li>b) Harmonogram a jeho případné úpravy budou schvalovány Objednatel.</li> <li>c) Součinnost Dodavatele provozní podpory aplikací bude spočívat primárně v otestování úspěšnosti přechodu, v konzultaci, případně ve změně IP adres (bude-li to nezbytně nutné).</li> <li>d) Součástí přechodu (dílčího přechodu) musí být testovací scénář pro provozovatele aplikací (aplikace).</li> <li>e) Každý přechod musí obsahovat možnost návratu do výchozího stavu v termínu stanoveném pro migrační okno za situace, kdy se přechod nepodaří realizovat tak, aby aplikace byla schopna bezproblémového provozu v novém prostředí.</li> <li>f) Každému přechodu musí předcházet test přechodu, resp. test dílčího přechodu. Požadavky na opakované testování Dodavatele provozní podpory aplikací z důvodu problémů způsobených Poskytovatelem nebudou Objednatel Poskytovateli hrazeny a vznikne-li nárok na úhradu ze strany Dodavatele provozní podpory aplikací, musí být vypořádány Poskytovatelem, rovněž bez nároku na jejich refundaci Objednatel. Obdobně se bude postupovat v situaci chybného zadání požadavku na úpravy aplikace (změny IP adres) z důvodu migrace provozu k Poskytovateli.</li> </ol> </li> <li>3. Přechod aplikací do cílového stavu. Přechod má stanovenou maximální dobou odstávky: 48 hodin, kdy alespoň jeden z uvedených dnů je den víkendový.</li> <li>4. Objednatel zajistí součinnost stávajícího poskytovatele služby v rozsahu nutném k převzetí služby.</li> </ol>

	<p>5. Provoz již převedeného (-ných) systému (-ů) do doby ukončení plnění tohoto KL se řídí dle SLA stanovenými v KL001-KL003.</p> <p>6. Poskytovatel musí umožnit kontrolu ze strany Objednatele v rozsahu stanoveném Smlouvou, a to i za využití 3. stran, které Objednatel kontrolou pověří.</p> <p>7. Poskytovatel musí na vlastní náklady veškeré nezbytné licence k převzetí služby.</p> <p>8. Plnění dle KL004 musí být ukončeno nejpozději do 31. 8. 2021, pokud nebude ze strany Objednatele uvedeno jinak.</p>
<p>Rozsah zaručeného provozu služby</p>	<p>Kompletní realizace do termínů stanovených harmonogramem.</p>
<p>SLA</p>	<p>V případě, že Poskytovatel poruší, nesplní nebo bude v prodlení se splněním povinnosti uvedené v KL004 a nenapraví-li takový závadný stav ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté mu Objednatelem v písemné výzvě ke splnění takové povinnosti, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti.</p> <p>U již zmigrovaných částí se SLA řídí v rozsahu příslušného katalogového listu, který se dotčené aplikace týká, a to až do ukončení této služby.</p>

## 8 Služba předání provozu – KL005

Kód služby	<b>KL005</b>
Název služby	<b>Služba předání provozu</b>
Cíl služby	Cílem služby je zajistit migraci provozu aplikací na infrastrukturu provozovaných Poskytovatelem k jinému Poskytovateli služeb nad rámec povinností dle Smlouvy - Exit plán
Popis služby	<p>Služba musí zajistit nad rámec povinností obsažených v ostatních katalogových listech, resp. Dle Smlouvy - Exit plán součinnost tak, aby nedošlo k ohrožení provozu předávaných agend. Službu zajistí poskytovatel na vyzvání Objednatele</p> <p>Služba je určena zajištění součinnosti Poskytovatele na předání služeb v oblastech, které nelze v okamžiku podpisu této smlouvy přesně popsat a je zaměřena především na tyto oblasti:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poskytnout novému provozovateli infrastruktury veškeré potřebné informace.</li> <li>2. Zajistit předání aktuální dokumentace a informací potřebných k poskytování služeb.</li> <li>3. Zajistí podporu pracovníků Poskytovatele novému poskytovateli.</li> <li>4. Umožnit migraci dat, konfigurací, licencí i aplikací a spolupracovat s Objednatelem a 3. stranami tak, aby nedocházelo k zbytečným zpožděním, výpadkům a odstávkám.</li> <li>5. Zpracuje protokol o ukončení poskytování Služeb a předá jej Objednateli k odsouhlasení. Akceptace plnění dle tohoto pododstavce probíhá analogicky dle Smlouvy.</li> <li>6. Výstupním dokumentem Ukončovacího období bude protokol s podrobným popisem ukončení provozu systému ze strany Poskytovatele a plnění předmětu této Smlouvy zpracovaný Poskytovatelem a odsouhlasený Objednatelem.</li> </ol>
Rozsah zaručeného provozu služby	Kompletní realizace do termínů stanovených Objednatelem. Služba předání provozu začíná běžet okamžikem počátku běhu výpovědní doby dle čl. 9. Smlouvy, popř. v den dohodnutý Smluvními stranami. Předání probíhá souběžně s plným poskytováním služeb dle KL001, KL002 a KL003, a jeho cílem je převedení všech činností Poskytovatele spojených s tím, aby provoz systému mohl být zajišťována Objednatelem, resp. jiným Poskytovatelem.
SLA	V případě, že Poskytovatel poruší, nesplní nebo bude v prodlení se splněním povinnosti uvedené v KL005, a nenapraví-li takový závadný stav ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté mu Objednatelem v písemné výzvě ke splnění takové povinnosti, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti.

## 9 Služba na vyžádání – KL006

Kód služby	<b>KL006</b>
Název služby	<b>Služba na vyžádání</b>
Cíl služby	Cílem této služby je umožnit realizaci požadavků Objednatele v závislosti na potřebách provozovaných aplikací, bezpečnosti a technologickém vývoji
Popis služby	<p>Služba umožňuje zajistit činnosti nad rámec katalogových listů KL001 - KL005 v závislosti na potřebách Objednatele, které Objednatel nemohl předvídat, resp. přesně popsat v okamžiku uzavření Smlouvy. Jedná se o činnosti, které souvisejí se službami popsány v KL001-KL005 a které nelze především z důvodů technologických, bezpečnostních či z důvodů požadavku odpovědnosti za SLA zajistit jiným Poskytovatelem.</p> <p>Služby na vyžádání se objednávají po dohodě Poskytovatele a Objednatele. Poskytovatel předloží Objednateli na základě požadavků Objednatele nabídku, na jejímž základě Objednatel vystaví objednávku. V objednávce bude stanoven též termín realizace, SLA, cena a akceptační kritéria. Pro stanovení ceny služeb na vyžádání se využije cena v místě a čase obvyklá pro danou činnost, avšak nejvýše do hodnoty stanovené pro tento KL ve Smlouvě.</p> <p>Rozsah služeb na vyžádání je ve výši 12 MD.</p>
Rozsah zaručeného provozu služby	Dle dohody stanovené objednávkou.
SLA	V případě nedodržení dohodnutého termínu poskytnutí Služby na vyžádání a to ani v přiměřené dohodnuté náhradní lhůtě je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 20% ceny Služby na vyžádání za každých 10 pracovních dnů prodlení Poskytovatele.

## Seznam zkratek

<b>ISPOP</b>	Informační systém plnění ohlašovacích povinností
<b>EnviHELP</b>	Environmentální helpdesk
<b>DB</b>	Databáze
<b>DC</b>	Datové centrum
<b>HZS</b>	Hasičský záchranný systém
<b>L2</b>	2. datová vrstva OSI modelu (Open System Interconnection Reference Model)
<b>OS</b>	Operační systém
<b>ACS</b>	Access Control System
<b>CCTV</b>	Closed Circuit Television
<b>CPU</b>	Central Processing Unit
<b>EPS</b>	Elektronický protipožární systém
<b>EZS</b>	Elektronická zabezpečovací signalizace
<b>HVAC</b>	Heating, ventilating and air conditioning
<b>HW</b>	Hardware
<b>ICT</b>	Information and Communication Technologies
<b>ITIL</b>	Information Technology Infrastructure Library
<b>LAN</b>	Local Area Network
<b>LDAP</b>	Lightweight Directory Access Protocol
<b>MSCS</b>	Microsoft Cluster Server
<b>RAM</b>	Random Access Memory
<b>SLA</b>	Service Level Agreement
<b>SSL</b>	Secure Sockets Layer
<b>SW</b>	Software
<b>TT</b>	Trouble Ticket, nástroj service desku
<b>VIP</b>	Virtual IP Address
<b>VLAN</b>	Virtual Local Area Network
<b>VPN</b>	Virtual Private Network

## PŘÍLOHA B

### Provozní tým Poskytovatele a Seznam poddodavatelů



### **Provozní tým Poskytovatele**

Níže uvedená tabulka obsahuje jmenné složení provozního týmu Poskytovatele spolu s uvedením rolí, ve kterých budou jednotliví členové týmu vystupovat.

Titul, Jméno, Příjmení	Role v týmu
Ing. Jiří Mádlík	Databázový specialista (ref_1)
Ing. Jiří Kermes	Specialista správy sítí a virtualizace (ref_2)
Ing. Roman Hák, Ph.D.	Specialista Adobe LiveCYCLE (ref_3)
Pavel Urban	LINUX specialista (ref_4)
Jaroslav Novotný	Servisní manager (ref_5)