

**Smlouva o zajištění servisní podpory ICT infrastruktury**  
uzavřená ve smyslu § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“)

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli:

**1. Ústav molekulární genetiky AV ČR, v. v. i.**

se sídlem: Vídeňská 1083, Praha 4, PSČ 142 20  
IČO: 68378050  
DIČ: CZ68378050  
zastoupen: RNDr. Petrem Dráberem, DrSc., ředitelem ústavu  
ID datové schránky: 5h4nmx4  
(dále jen „Objednatel 1“)

a

**2. Univerzita Karlova**

se sídlem: Ovocný trh 560/5, Praha 1, PSČ 116 36  
IČO: 00216208  
DIČ: CZ00216208  
zastoupená: prof. MUDr. Tomášem Zimou, DrSc., rektorem  
ID datové schránky: piyj9b4  
(dále jen „Objednatel 2“)

a

**3. Biotechnologický ústav AV ČR, v.v.i.**

sídlo: Průmyslová 595, Vestec, 252 50  
IČO: 86652036  
DIČ: CZ86652036  
IDDS: gmim6wb  
zastoupen: prof. Ing. Bohdanem Schneiderem, CSc., DSc., ředitelem  
(dále jen jako „Objednatel č. 3“)

Ústav molekulární genetiky AV ČR, v. v. i., a Univerzita Karlova uzavřely dne 26.3.2012 smlouvu o sdružení veřejných zadavatelů ve smyslu § 2 odst. 9 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, a podle § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších dodatků. Dodatkem č. 5 ke Smlouvě o sdružení veřejných zadavatelů byla smlouva upravena dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů. Dodatkem č. 7 ke Smlouvě o sdružení veřejných zadavatelů přistoupil jako další smluvní strana Biotechnologický ústav AV ČR, v. v. i.

(Objednatel 1, Objednatel 2 a Objednatel 3 dále jen společně jako „Objednatel“)  
na straně jedné

**4. TOTAL SERVICE a.s.**

se sídlem: U Uranie 954/18, Holešovice, 170 00 Praha 7  
bankovní spojení: ČSOB, a.s.  
č. účtu: 579 579 583/0300 IČO: 256 18 067 DIČ: CZ25618067  
zastoupen: [REDACTED] ID datové schránky: zcq7wsh

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 23580  
(dále jen „Poskytovatel“)  
na straně druhé

(Objednatel a Poskytovatel dále také též označování jako „smluvní strany“ nebo „účastníci smlouvy“)

na základě výsledku výběrového řízení k plnění veřejné zakázky malého rozsahu na služby s názvem „Zajištění servisní podpory ICT infrastruktury v centru Biocev-opakování“ (dále jen „veřejná zakázka“)

tuto

## Smlouvu o zajištění servisní podpory ICT infrastruktury

(dále jen „Smlouva“)

### I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Poskytovatel potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s rozsahem a povahou služeb a dalších plnění, které bude plnit na základě této Smlouvy, že jsou mu známy jejich veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k plnění dle této Smlouvy nezbytné.

### II. PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby konzultací, správy a provozu ICT infrastruktury (dále jen „Služby“).

#### II.1. KONTINUÁLNÍ SLUŽBY – PRAVIDELNÉ SLUŽBY V RÁMCI PAUŠÁLU

##### A) Dohled ICT infrastruktury

Poskytovatel se zavazuje poskytovat tuto službu objednateli: monitoring ICT infrastruktury, zejména monitorování sítě LAN a SAN, obslužných serverů a služeb OS, monitorování síťových služeb (SMTP, POP3, HTTP, DNS, ICMP, SNMP, IMAP apod.), monitorování systémových prostředků (vytížení CPU, kapacita HDD, logování systému, HW aletry apod.), monitorování dostupností a stavu sdílených úložišť (Samba Shares, GPFS cluster apod.), a dále monitorování zálohovacích systémů a SIEM systémů.

Řešení Poskytovatel poskytuje následujícím způsobem:

Monitoring poskytuje Objednateli a Poskytovateli včasné varování o dosažení kritických hodnot měřených parametrů, výskytu chyb apod.

- Notifikace pomocí emailů a SMS.
- Webové rozhraní pro vizuální kontrolu stavu sítě.

Současně je zdrojem pro získání historie provozních údajů, trendů utilizace technologií a aplikačních systémů Objednatele. Komunikace probíhá formou emailové či SMS notifikace na kontaktní osoby Objednatele, uvedené ve smlouvě dle čl. X. bod X.1. Objednatel umožní Poskytovateli instalovat potřebný hw (o velikosti max. 2U) do prostor datové místnosti centra Biocev, poskytne vnitřní IP adresu (pro každý monitorovací server) a připojení do vnitřní LAN infrastruktury nebo poskytne virtuální server odpovídajících parametrů na své vlastní virtualizační platformě. Komunikace proxy serverů s venkovním centrálním serverem probíhá protokolem TCP/IP. Objednatel umožní komunikaci mezi těmito servery a serverem centrálním nastavením svého firewall zařízení. Poskytovatel dodá přesnou specifikaci nastavení komunikace před zahájením účinnosti této Smlouvy, tj. nejpozději ke dni účinnosti Smlouvy.

1. Implementace Služby
  - a. Služba je poskytována pomocí speciálních aplikací, které běží na serveru (fyzických či virtuálních) v majetku a pod výhradní správou Poskytovatele
  - b. Tento server bude v průběhu přechodného období (dle čl.IV.1 Smlouvy) umístěn v centru Biocev a bude plnit roli proxy serveru, který předává informace k vyhodnocení do centrálního serveru umístěného u Poskytovatele
  - c. Na jednotlivé sledované zařízení/systémy, je podle potřeby Poskytovatelem instalován sw umožňující monitoring zařízení – tam, kde je to relevantní
2. Provoz Služby
  - a. Komplexní monitoring všech infrastrukturních zařízení a systémů, serverů, operačních systémů, systémových služeb, databází, sítí, ale v omezeném rozsahu i dostupnosti klíčových aplikací a aplikačních služeb Objednatele
  - b. Profylaktické činnosti monitoringového systému (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů, archivace logů, kontrola čitelnosti uložených dat
  - c. Kontrola výkonnosti zařízení – performance monitoring (na týdenní bázi)
  - d. Detailní analýza provozních dat a návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně 1 x za 2 týdny nebo dle aktuální situace)
  - e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi)
3. Správa infrastruktury monitoringu
  - a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců, případně nových verzí opravující vážné bezpečnostní chyby (na měsíční bázi)
  - b. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace monitoringu včetně nasazení nových sond nebo jejich aktualizací
4. Práce na provedení instalací nebo změn konfigurace monitorovacího systému dle dohodnutých požadavků Objednatele a dle specifikace Poskytovatele
5. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií)
6. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu

Rozsah Služby v rámci kalendářního měsíce: **300 monitorovaných entit**

Detailní vymezení služby a rozsahu požadovaných činností je specifikované v katalogovém listu KL 01 – Monitoring a dohledové služby, uvedeném v Příloze č. 3 – Katalogové listy služeb

#### B) Telefonický Call-Desk (HELPDESK) - 24/7/365

Telefonická komunikace Poskytovatele s Objednatelem přes jednotné kontaktní číslo 270 002 800. Poskytovatel zajišťuje podporu kontaktních osob Objednatele pro hlášení incidentů a požadavků, primárně v mimopracovní dobu Objednatele. Dochází zde k příjmu veškerých zákaznických případů (informace, událost, požadavek, incident, problém). Po ověření relevantnosti, smluvních, záručních a jiných podmínek dochází k evidenci případů, ke kategorizaci a vymezení důležitosti.

Požadavky přijaté oddělením CallDesk, případně zaslané skrze webové rozhraní Helpdesk jsou navíc v mimopracovní dobu eskalovány zodpovědným osobám (vyškolený pracovník/skupina, diagnostika, logistika, management, výrobce zařízení). U produktů, které to technologicky umožňují je aplikována podpora a řešení již na

první úrovni formou telefonické a e-mailové konzultace, nebo vzdálenými přístupy. Po vyřešení dochází k informování a ověření provedených postupů s Objednatелеm a zápisu způsobu vyřešení do HELPDESK.

Rozsah služby v rámci kalendářního měsíce:                    počet hovorů není omezen

Detailní vymezení služby a rozsahu požadovaných činností je specifikované v katalogovém listu KL 02 – ServiceDesk a HelpDesk služby, uvedeném v Příloze č. 3 – Katalogové listy služeb.

### C) Obecné pravidelné služby a SLA

#### Základní požadavky objednatele

A	Reakční doba na požadavky týkajících se pravidelně vykonávaných služeb v rámci paušálu	Minuty	240
B	Reakční doba na <b>incidenty</b> (Incidentem se rozumí neplánované přerušení služby IT nebo snížení její kvality. Incidentem je rovněž porucha konfigurační položky, která dosud neovlivnila službu.) – nejedná se o <b>vady</b> Služby ve smyslu čl.VI.12 této Smlouvy	Minuty	120
C	Evidence záruk, zajištění vyšší úrovně podpory nad rámec záruk získaných od dodavatelů technologií	ANO	
D	Dokumentace změn (synchronizace dokumentace s Objednatелеm)	ANO	
E	Garance nástupu pracovníka do druhého pracovního dne v místě	ANO	
F	Kvartální reporting dostupnosti infrastruktury a využití Service-Desku	ANO	

Poskytovatel se zavazuje poskytovat pravidelné služby a SLA se zaměřením na běžný provoz prostředí: **PRODUKČNÍ** - Serverové uzly modulárního řešení, Stand Alone servery, SAN přepínače, LAN vrstva Core/ Distribution/ Access, WIFI – serverová virtualizace, přepínače, diskové pole, GPFS Head Node servery a pásková knihovna, firewally a operační systémy v následujícím rozsahu požadovaných činností:

1. Provoz služeb
  - a. technická podpora je garantovaná dostupností 24x7x365 na telefonní lince uvedené ve Smlouvě
  - b. kontrola logů, hlášení o možných chybách v provozovaných systémech (na týdenní bázi)
  - c. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi)
  - d. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejit možným výpadkům a omezením služby
  - e. odborná technická podpora a odstraňování závad (na denní bázi)
2. Správa služeb
  - a. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi)
  - b. údržba a zajištění dostupnosti služeb
  - c. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku
  - d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli
  - e. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby
3. Součinnost a konzultace v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (i společně s dodavateli technologií)
  - a. Správa a aktualizace provozní dokumentace
  - b. Správa a aktualizace technické dokumentace
  - c. Reporting

Detailní vymezení služby a rozsahu požadovaných činností je specifikované v katalogovém listu KL 03 – Obecné pravidelné služby a SLA, uvedeném v Příloze č. 3 – Katalogové listy služeb

#### D) Správa serverové výpočetní infrastruktury

Poskytovatel se zavazuje poskytovat pravidelné služby a správu serverového prostředí pro kritické a nekritické aplikace v následujícím rozsahu požadovaných činností:

1. Provoz a správa služby:
  - a. Profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní bázi)
  - b. kontrola monitoringu služby (na denní bázi)
  - c. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby
  - d. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi)
  - e. správa veškerých serverových modulů řešení, šasi a ostatních součástí serverového řešení, správu šasi, jeho zdrojů (např. ventilátorů), ale i ostatních prvků provozovaného celku (na denní bázi)
  - f. konfigurace a administrace infrastruktury
  - g. kontrola dostupnosti diskových polí ve vazbě na servery
  - h. kontrola dostupnosti FC switchů ve vazbě na servery
  - i. definice serverových profilů, které se aplikují na fyzický server automaticky s přenosem serverového profilu
2. Součinnost v rámci servisní podpory s dodavatelem – výrobcem zařízení – po dobu záruky i souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií)
3. Správa a aktualizace provozní dokumentace
4. Správa a aktualizace technické dokumentace
5. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby, správa konfigurací předmětné infrastruktury

Detailní vymezení služby a rozsahu požadovaných činností je specifikované v katalogovém listu KL 04 – Správa serverové výpočetní infrastruktury, uvedeném v Příloze č. 3 – Katalogové listy služeb

#### E) Správa prostředí managementu, SAN a diskových polí

Poskytovatel se zavazuje poskytovat pravidelné služby a správu Management Clusteru, přepínačů SAN a datových úložišť v následujícím rozsahu požadovaných činností:

1. Provoz a správa služby:
  - a. Profylaktické činnosti, kontrola služby (na denní bázi)
  - b. kontrola monitoringu služby (na denní bázi)
  - c. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby
  - d. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi)
  - e. provádění pravidelných záloh konfigurací (aktualizace záloh po každé změně)
  - f. konfigurace a administrace Fibre Channel SAN infrastruktury
  - g. kontrola dostupnosti diskových polí
  - h. kontrola dostupnosti FC switchů
  - i. konfigurace zónování, LUN masking
  - j. Správa SW Defined Storage pro management cluster pro úložiště s tenkým provisioningem, replikací dat, snapshot, klony a dalšími vlastnostmi moderních diskových úložišť
  - k. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi) a analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku
  - l. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli
  - m. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby
2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (i společně s dodavatelem technologií)

3. Správa a aktualizace provozní dokumentace
4. Správa a aktualizace technické dokumentace

Detailní vymezení služby a rozsahu požadovaných činností je specifikované v katalogovém listu KL 05 – Správa prostředí Managementu, SAN a diskových polí, uvedeném v Příloze č. 3 – Katalogové listy služeb

#### F) Správa LAN prvků

Poskytovatel se zavazuje poskytovat pravidelné služby související s provozem a správou síťové infrastruktury LAN a Firewall v následujícím rozsahu požadovaných činností:

1. Provoz aktivních síťových prvků:
  - a. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na vyžádání)
  - b. návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace)
  - c. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi)
  - d. provádění pravidelných záloh SW konfigurací (aktualizace záloh po každé změně) - zálohování bude prováděno na centrální úložiště objednatele
2. Správa aktivních prvků (dle popisu stavu prostředí v tomto KL):
  - a. konfigurace a správa aktivních prvků (IP, QoS, VLAN, FW pravidel, Software-defined networking)
  - b. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, Service packů a dalších opravných balíků výrobců
  - c. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku
  - d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli
  - e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků
  - f. předkládání návrhů na optimalizaci
3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií) - účast na jednání provozních a pracovních týmů Objednatele
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace
5. Správa a aktualizace technické dokumentace

Detailní vymezení služby a rozsahu požadovaných činností je specifikované v katalogovém listu KL 06 – Správa LAN prvků, uvedeném v Příloze č. 3 – Katalogové listy služeb

#### G) Správa virtualizační platformy

Poskytovatel se zavazuje poskytovat pravidelné služby související se správou a provozem hypervisorů na platformě RHEV v následujícím rozsahu požadovaných činností:

1. Správa infrastruktury virtualizačních serverů:
  - a. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku
2. Návrh opatření a postupu implementace / upgrade opravného balíku ke schválení Objednateli
  - a. instalace a provedení změn dle schválených návrhů
  - b. profylaktické činnosti, monitoring virtualizačního prostředí (na denní bázi)
  - c. kontrola logů (na denní bázi),
  - d. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby (úpravy zdrojů – CPU, paměť, disk atd.)
  - e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi)
  - f. konfigurace a administrace virtualizační platformy
  - g. kontrola dostupnosti virtualizační platformy
  - h. správa a monitoring VMFS File systémů
  - i. konfigurace virtuálních switchů, konfigurace VLAN

3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (i společně s dodavateli technologií)
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace

Detailní vymezení služby a rozsahu požadovaných činností je specifikované v katalogovém listu KL 07 – Správa virtualizační platformy, uvedeném v Příloze č. 3 – Katalogové listy služeb

#### H) Správa služby GPFS Clusteru – IBM Spectrum Scale

Poskytovatel se zavazuje poskytovat pravidelné služby související se správou provozu služeb GPFS Clusteru v následujícím rozsahu požadovaných činností:

1. Provoz služeb IBM GPFS
  - a. profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní bázi)
  - b. kontrola logů (na týdenní bázi)
  - c. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi)
  - d. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby
  - e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předemětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi)
  - f. správa komunikačních certifikátů
2. Správa služeb IBM GPFS
  - a. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, Service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi)
  - b. údržba a zajištění dostupnosti služeb GPFS clusteru
  - c. Konfigurace clusteru GPFS
  - d. Konfigurace CES protokolu
  - e. Konfigurace pro ladění a optimalizaci výkonu
  - f. Konfigurace správy aktivních souborů
  - g. Konfigurace modulu DRM na bázi AFM
  - h. Ladění podsystému NFS jádra v AFM a AFM DR
  - i. Správa souborového systému
  - j. Správa protokolových služeb
  - k. Správa Mdisků
  - l. Správa autentizačních protokolů
  - m. Správa a řízení kvót, ACL, Snapshotů a Politik v rámci Spectrum Scale LifeCycle
  - n. Zrcadlení a replikace dat a metadat
  - o. Správa GUI Správa certifikátů pro zajištění komunikace mezi webovým serverem GUI a webovými prohlížeči
  - p. Implementace prostředí clusteru NFS v systému Linux
  - q. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku
  - r. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli
  - s. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby GPFS clusteru
3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (i společně s dodavateli technologií)
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace
5. Správa a aktualizace technické dokumentace

Detailní vymezení služby a rozsahu požadovaných činností je specifikované v katalogovém listu KL 08 – Správa služeb GPFS Clusteru – IBM Spectrum Scale, uvedeném v Příloze č. 3 – Katalogové listy služeb

#### I) Správa zálohování dat

Poskytovatel se zavazuje poskytovat pravidelné služby související se zálohováním a obnovou dat IBM SPECTRUM PROTECT/ Storware v následujícím rozsahu požadovaných činností:

1. Provoz služby zálohování
  - a. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů, archivace logů, kontrola čitelnosti uložených dat/přesun dat na novější úložná média
  - b. Kontrola logů zálohovacích systémů (na denní bázi)
  - c. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi)
  - d. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace)
  - e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi)
  - f. Provádění pravidelných záloh dle odsouhlaseného plánu zálohování
  - g. Zálohování bude prováděno v rámci centrálního úložiště Objednatele
  - h. Provádění pravidelných testů obnovitelnosti datových a konfiguračních souborů pouze na vyžádání
2. Správa infrastruktury zálohování
  - a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, Service packů a dalších opravných balíků výrobců, případně nových verzí opravujících vážné bezpečnostní chyby (na kvartální bázi)
  - b. Analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku
  - c. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli
  - d. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně)
  - e. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace včetně Deployment nových zařízení a klientů nebo jejich aktualizací
3. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace zálohovacích serverů dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele
  - a. Konfigurace kategorie/procesu záloh (krátkodobé – střednědobé – dlouhodobé zálohy)
  - b. Konfigurace plánu jednotlivých záloh dle specifikace Objednatele
4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií)
5. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace

Detailní vymezení služby a rozsahu požadovaných činností je specifikované v katalogovém listu KL 09 – Správa zálohování dat, uvedeném v Příloze č. 3 – Katalogové listy služeb

#### J) Dohled a podpora nástroje SIEM

Poskytovatel se zavazuje poskytovat pravidelné služby související se správou provozu služby SIEM v následujícím rozsahu požadovaných činností:

#### Správa zařízení SIEM (HW/ SW)

##### 1. Provoz zařízení SIEM

- Profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní bázi)
- Kontrola provozních logů zařízení (na týdenní bázi)
- Návrh případných opatření s cílem předejít možným výpadkům a omezením poskytovaných služeb zařízením SIEM
- Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 1st level support
- Správa licenčních pravidel

##### 2. Správa zařízení SIEM

- Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, Service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi)
- Údržba a zajištění dostupnosti služby SIEM
- Analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku
- Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli
- Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby SIEM



## Pravidelné činnosti – analytická činnost SIEM

### Služby 1. úroveň – Podpora, dohled a analýzy

- Analýza bezpečnostních incidentů v systému SIEM
  - Posouzení incidentu z hlediska false-positives bezpečnostních incidentů
  - Vyhodnocení příčin vzniku bezpečnostních incidentů
  - Vyhodnocení dopadu bezpečnostních incidentů (změny v systémech / infrastruktuře, uniklá data, atd.)
  - Návrh a konzultace opatření
- SIEM – Security Information & Event Management
  - Vzdálená kontrola bezpečnostních událostí – incidentů 5x8 (jejich investigace pro jejich klasifikaci)
  - Eskalace a informování pověřených osob dle kompetenční a komunikační matice.
    - Eskalace významných událostí ze sítě CESNET na CESNET-CERTS bezpečnostní tým
    - Možná výměna anonymních informací o aktuálních hrozbách s OTX komunitou (Open Threat Exchange)
- Konfigurace log zdrojů napojených na SIEM
  - Vytváření DSM modulu pro neznámé zdroje v SIEM, aby bylo možné kategorizovat informace obsažené v logu
  - Kontrola správné funkce infrastruktury a případná náprava nežádoucího stavu
  - Přidávání Logsources
- Vulnerability management
  - Aktivní kontrola zranitelnosti infrastruktury
  - Vyhodnocení bezpečnostního incidentu na základě známé zranitelnosti v infrastruktuře
  - Reporting zranitelností
- Strukturovaný reporting
  - Reporting zjištěných bezpečnostních incidentů
  - Reporting zjištěných zranitelností v infrastruktuře
  - Reporting anomálií v infrastruktuře
  - Reporting nekorektního chování infrastruktury nebo jejích částí
  - Konzultace nad reporty
- Dashboard
  - Přehled o aktuální bezpečnostní situaci v informačním systému
  - Přehled o správě detekovaných událostí a průběhu analytických činností
  - Přehled o kvalitě služeb bezpečnostní infrastruktury
  - Přehled o dostupnosti služeb a systémů
- Škálování konfigurace na specifické prostředí zákazníka
- Podpora služby v provozním režimu 5x8 s možností telefonní nebo e-mail komunikace přímo se Security Operátorem a v případě významných incidentů i specificky domluveným způsobem

### **Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií)**

- Správa a aktualizace provozní dokumentace
- Správa a aktualizace technické dokumentace

Detailní vymezení služby a rozsahu požadovaných činností je specifikované v katalogovém listu KL 10 – Dohled a podpora nástroje SIEM, uvedeném v Příloze č. 3 – Katalogové listy služeb

### II.2. Rozsah služeb v rámci jednoho kalendářního měsíce (minimálně požadovaný objem hodin/ měsíc):

A	Monitoring a dohledové služby	Počet hodin	16,00
---	-------------------------------	-------------	-------

B	ServiceDesk a HelpDesk služby		
C	Obecné pravidelné služby a SLA		
D	Správa serverové výpočetní infrastruktury	Počet hodin	8,00
E	Správa prostředí Managementu, SAN a diskových polí	Počet hodin	8,00
F	Správa LAN prvků	Počet hodin	4,00
G	Správa virtualizační platformy	Počet hodin	8,00
H	Správa služeb GPFS Clusteru – IBM Spectrum Scale	Počet hodin	8,00
I	Správa zálohování dat	Počet hodin	4,00
J	Dohled a podpora nástroje SIEM	Počet hodin	8,00

**Rozsah služeb v rámci kalendářního měsíce: 64 hodin (A, B, C, D, E, F, G, H, I, J) realizovaných v místě Objednatele.**

### II.3. JEDNORÁZOVÉ SLUŽBY – NA ZÁKLADĚ POŽADAVKU

Popis služby: Personální zajištění služeb IT specialisty v místě

Poskytovatel, na písemné vyžádání Objednatele, poskytne nejpozději do druhého pracovního dne požadovanou pracovní sílu, s odpovídající kvalifikací a zkušeností, v těchto oblastech:

- Správa a provoz virtuálních serverů na platformě Linux KVM, RHEV-M, a VMware
- Správa a provoz serverů na platformě GPFS (HSM, SPECTRUM SCALE)
- Rekonfigurace systémů na platformě IBM Spectrum Protect // STORWARE
- Správa a provoz databázových a webových serverů SQL, MySQL, Apache
- Správa a provoz poštovních serverů
- Správa a provoz OS serverové infrastruktury Linux
- Správa a provoz LAN síťové infrastruktury CISCO LAN
- Správa a provoz SAN infrastruktury BROCADE/CISCO SAN
- Správa a provoz SRV/STORAGE infrastruktury HW LENOVO/IBM
- Správa a provoz síťové infrastruktury FORTINET (FORTIGATE FIREWALL/VPN)
- Správa a provoz bezpečnostní infrastruktury IBM SIEM (QRADAR, QVM)

Služby budou poskytnuty na základě písemné objednávky dle cenového ujednání v článku V., bod V.7 této Smlouvy.

II.4. Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb vycházet z popisu stávajícího stavu infrastruktury ICT, který je ve stavu aktuálním ke dni uzavření této Smlouvy uveden v příloze č. 1 této Smlouvy. Objednatel je po projednání s Poskytovatelem oprávněn přílohu č. 1 této Smlouvy změnit dle aktuálního stavu infrastruktury ICT, případná aktualizace přílohy č. 1 této Smlouvy bude mít přednost před stávajícím zněním přílohy č. 1 této Smlouvy.

II.5. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu za řádně a včas poskytnuté Služby stanovenou v této Smlouvě.

- II.6. Součástí poskytování Služeb podle této Smlouvy není zajištění prodloužení záruky u výrobce zařízení a systémů, které Služba zahrnuje.
- II.7. Součástí poskytování Služeb podle této Smlouvy není placení podpory a maintenance poplatků výrobcům software, zařízení a systémů, které Služba zahrnuje.
- II.8. Součástí poskytování Kontinuálních služeb podle této Smlouvy nejsou migrace či instalace nových verzí systémů (bude řešeno projektově mimo tuto Smlouvu).
- II.9. Součástí poskytování Služeb podle této Smlouvy není dodávka HW ani SW vybavení.

### III. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- III.1. Služby budou poskytovány ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy, tj. ode dne uveřejnění Smlouvy v registru smluv.
- III.2. Zahájením Kontinuální služby se rozumí protokolární potvrzení provedení Kontinuální služby Poskytovateli. Protokol o předání Služby musí být podepsán zástupcem Objednatele a Poskytovatele, a to nejpozději do 30 dnů ode dne účinnosti Smlouvy. Ode dne podpisu protokolu o provedení Kontinuální služby je daná Kontinuální služba poskytována Poskytovatelem až do konce účinnosti této Smlouvy.
- III.3. Jednorázové služby budou poskytovány dle konkrétních požadavků předaných Objednatelem Poskytovateli písemně objednávkou, přičemž musí obsahovat minimálně následující údaje:
- podrobný popis požadovaných Jednorázových služeb;
  - předpokládaný rozsah požadovaných Jednorázových služeb v člověkodnech (popř. v hodinách) a předpokládanou celkovou cenu za realizaci požadavku vyčíslenou podle ust. čl. V. této Smlouvy;
  - požadovaný termín poskytnutí Jednorázových služeb;
  - předpokládaný rozsah součinnosti Objednatele;
  - kontaktní osobu Objednatele, která odpovídá za realizaci požadavku.
- Jedním člověkodnem se pro účely poskytování Jednorázových služeb rozumí osm (8) hodin práce jednoho pracovníka Poskytovatele u Objednatele.
- III.4. Poskytovatel je povinen písemně potvrdit přijetí požadavku nejpozději do jednoho (1) pracovního dne ode dne jeho doručení. Potvrzením se stává požadavek pro Poskytovatele závazným a Poskytovatel je povinen poskytnout Jednorázové služby v rozsahu, způsobem a v termínech stanovených v požadavku, za cenu v požadavku určenou podle čl. V. této Smlouvy. Pokud Poskytovatel s požadavkem nebo jeho jednotlivými částmi nesouhlasí, je povinen o tom Objednatele informovat nejpozději do jednoho (1) pracovního dne ode dne jeho doručení. Následně se opakuje postup dle čl. III.3 této Smlouvy.
- III.5. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na případná rizika spojená s realizací požadavku. Pokud by plnění Objednatelem požadovaných Služeb vedlo ke zhoršení výkonu ICT infrastruktury Objednatele či vzniku poruch a škod, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele předem písemně upozornit.
- III.6. Veškeré vady zjištěné v průběhu nebo po realizaci požadavku je Objednatel povinen oznamovat Poskytovateli. V případě, že v průběhu realizace požadavku nebo po dokončení jeho realizace Objednatel zjistí dvě a více vad ICT infrastruktury Objednatele způsobených prováděním požadavku, je Objednatel oprávněn plnění dle požadavku jednostranně pozastavit. Poskytovatel je povinen opravit zjištěné vady bezodkladně, nejpozději však do 2 pracovních dnů ode dne nahlášení vad ICT infrastruktury Poskytovateli, a písemně informovat Objednatele o možnosti pokračování v poskytování Služeb dle zadaného požadavku.
- III.7. O dokončení realizace Jednorázových služeb dle čl. III.3. této Smlouvy bude vyhotoven záznam, který bude přístupný on-line pro oprávněné osoby obou smluvních stran. Záznamy o dokončení realizace požadavku jsou podkladem pro vyhotovení soupisu poskytnutých služeb (dále jen „Výkaz poskytovaných služeb“). Tento výkaz je dostupný na zabezpečeném webovém portále <https://helpdesk.totalservice.cz>, ke kterému bude přidělen přístupový klíč zodpovědné osobě Objednatele. Výkaz poskytovaných služeb bude přílohou faktury.
- III.8. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s třetími stranami, poskytujícími služby v podpoře a správě HW a

SW, týkající se infrastruktury ICT Objednatele a poskytované Služby.

#### IV. TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ

- IV.1. Poskytovatel se zavazuje zahájit plnění této Smlouvy ode dne její účinnosti. Poskytovatel je povinen zajistit, aby Kontinuální Služby byly v plném rozsahu poskytovány do 30 dnů ode dne účinnosti Smlouvy.
- IV.2. Místem plnění jsou určené prostory Objednatele a sídlo Poskytovatele, a to dle poskytovaných Služeb a potřeby Objednatele.

#### V. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- V.1. Cena je stanovena buď jako celková měsíční cena (měsíční paušál) pro Kontinuální služby nebo jako cena za člověkodenní (případně za 1 hodinu práce, pokud není dosaženo člověkodenní) poskytování Služeb pro Jednorázové služby. Ceny uvedené v této Smlouvě jsou konečné a maximální, tj. zahrnují veškerý zisk a náklady Poskytovatele, ať už předvídatelné či nepředvídatelné. Ceny mohou být měněny pouze v souvislosti se změnou sazeb DPH či jiných daňových předpisů majících vliv na ceny služeb. Rozhodným dnem pro změnu ceny z důvodu zákonné změny sazby DPH je den účinnosti takové změny. Ceny uvedené v této Smlouvě obsahují (zahrnují) veškeré náklady spojené s poskytováním Služeb (vč. nákladů na dopravu, pojištění apod.). Cestovné a dopravné do místa lokality Objednatele tedy není zvlášť účtováno Objednateli.

Celková maximální cena za Služby dle této Smlouvy, zahrnuje Kontinuální služby, resp. jejich celkovou cenu za dva roky (měsíční paušál po celou dobu účinnosti Smlouvy) a Jednorázové služby, resp. jejich maximální možnou celkovou cenu za dva roky (max. množství Objednatelem objednaných Jednorázových služeb po celou dobu účinnosti Smlouvy) a vychází z nabídky Poskytovatele podané ve výběrovém řízení týkající se veřejné zakázky malého rozsahu „Zajištění servisní podpory ICT infrastruktury v centru Biocev-opakování“.

**Celková měsíční cena (měsíční paušál) 80 000,00 Kč za měsíc bez DPH zahrnuje služby dle čl. II, bodu II.1. této Smlouvy**

**DPH 21 % a jeho výše 16 800,00 Kč**

**Celková měsíční cena (měsíční paušál) včetně DPH 96 800,00 Kč vč. DPH**

- V.2. Cena za poskytnutí Služby bude Poskytovateli uhrazena v české měně na základě účetního a daňového dokladu - faktury, a to bezhotovostní platbou na účet Poskytovatele specifikovaný v záhlaví této Smlouvy. V případě jednorázových služeb bude faktura vystavena na základě Výkazu poskytovaných Služeb dle čl. III. bodu III.7. této Smlouvy. Cena za daný kalendářní měsíc poskytování Služeb bude stanovena jako součet celkové měsíční ceny (měsíční paušál) za poskytované Kontinuální služby a celkové ceny za poskytnuté Jednorázové služby v daném měsíci.
- V.3. V případě, že Kontinuální služby byly poskytovány pouze část kalendářního měsíce, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část paušální ceny za měsíc. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu na určitou Jednorázovou službu teprve tehdy, bude-li požadavek, který byl předmětem poskytovaných Jednorázových služeb, zcela vyřešen. Řádným vystavením faktury se rozumí vystavení faktury Poskytovatelem, jež má veškeré náležitosti účetního a daňového dokladu ve smyslu zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V případě, že faktura nebude vystavena řádně, oprávněně, a dále pokud bude obsahovat věcné či formální nesprávnosti, pokud nebude splňovat zákonné požadavky, a dále pokud v případě Jednorázových služeb nebude obsahovat stanovenou přílohu (Výkaz poskytovaných služeb dle čl. III. bod III.7. této Smlouvy), je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli k doplnění či opravení, aniž se dostane do prodlení se splatností takové faktury. Lhůta splatnosti začíná běžet znovu dnem doručení náležitě opravené či doplněné faktury Objednateli. Faktura bude vystavena na Objednatele 3.

Oprávněným vystavením faktury se rozumí vystavení faktury Poskytovatelem v souladu s touto Smlouvou a jejími přílohami, na základě poskytnutí Služeb v kalendářním měsíci, a to do 15 dnů od konce měsíce, ve

kterém byly služby poskytnuty. Cena za poskytnutí služeb bude hrazena měsíčně pozadu. V případě, že faktura nebude vystavena oprávněně či v rozporu s touto Smlouvou, není Objednatel povinen ji proplatit.

- V.4. K cenám bude účtována DPH dle příslušných právních předpisů. Splatnost veškerých faktur – daňových dokladů, vystavených na základě této Smlouvy činí 30 dnů ode dne doručení řádně vystavené faktury Objednateli. V případě prodlení Objednatele s úhradou jakékoliv faktury se Objednatel zavazuje uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,001 % z příslušné dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- V.5. Dnem úhrady fakturované částky se pro účely této Smlouvy rozumí den, kdy je tato částka odepsána z bankovního účtu Objednatele ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele.
- V.6. Účastníci Smlouvy se dohodli, že Objednatel je oprávněn jednostranně započíst jakékoliv své pohledávky vzniklé na základě této Smlouvy oproti pohledávce Poskytovatele na zaplacení ceny za poskytnutí služby.
- V.7. Ceník Jednorázových služeb – Účastníci Smlouvy se dohodli na jednotné ceně za poskytnutí jednorázových služeb v následujícím členění:

**L3 specialisty HSM, IDM, GPFS, SIEM** – (technickým personálem L3 se rozumí odborník na produkty nebo služby s jejich detailní znalostí a schopností řešit i předem neznámé problémy a vytvářet nová řešení)

**L2 specialisty** – (L2 specialistou se rozumí technický personál s hlubokou znalostí produktu nebo služby, ale ne nezbytně inženýr nebo programátor, který produkt navrhl a vytvořil)

V pracovních dnech a v pracovní době Objednatele:

V.7.1.	Cena za jeden člověkodén (8 hodin)	10 800,00 Kč bez DPH
	Cena za jednu hodinu práce	1 350,00 Kč bez DPH

Maximální předpokládaný objem hodin po dobu trvání Smlouvy 24 hodin

Cena za maximální předpokládaný objem 24 hodin 32 400,00 Kč bez DPH

V mimopracovních dnech, mimo pracovní dobu Objednatele a během státních svátků:

V.7.2.	Cena za jeden člověkodén (8 hodin)	16 200,00 Kč bez DPH
V.7.3.	Cena za jednu hodinu práce	2 025,00 Kč bez DPH

Maximální předpokládaný objem hodin po dobu trvání Smlouvy 8 hodin

Cena za maximální předpokládaný objem 8 hodin 16 200,00 Kč bez DPH

V.8. **Celková maximální cena 1 968 600,00 Kč bez DPH**

**DPH 21 % a jeho výše 413 406,00 Kč**

**Celková maximální cena 2 382 006,00 Kč vč. DPH**

Celková maximální cena se skládá z Celkové měsíční ceny (měsíční paušál) po dobu účinnosti Smlouvy (měsíční paušál x 24) a celkové ceny za předpokládaný maximální objem jednorázových objednávek po dobu účinnosti Smlouvy za Jednotkové položkové ceny uvedené v čl. V. bod V.7 Smlouvy.

Pracovní doba Objednatele je definována takto:

pondělí	od 8:30 do 17:00
úterý	od 8:30 do 17:00
středa	od 8:30 do 17:00
čtvrtek	od 8:30 do 17:00
pátek	od 8:30 do 17:00

Tato Smlouva Objednatele nezavazuje Jednorázové služby od Poskytovatele objednávat.

- V.9. Předmět plnění, příp. jen jeho část dodaná Poskytovatelem dle této Smlouvy může být v určitých případech považována za dílo v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění. Poskytovatel uděluje Objednateli nevylučné a převoditelné právo užívat takovéto dílo a objednatel toto právo přijímá. Poskytovatel a objednatel výslovně potvrzují, že poplatek (odměna) za užívání takového díla po celou dobu jeho životnosti je zcela zahrnut ve sjednané ceně za předmět plnění dle této Smlouvy. Součástí celkové ceny

za předmět plnění dle této Smlouvy je i poskytnutí nevýhradní licence zahrnující právo Objednatele autorské dílo vytvořené v rámci plnění předmětu Smlouvy v budoucnu převést na třetí osoby. Tato licence se nevztahuje na autorské dílo vytvořené Poskytovatelem ještě před uzavřením Smlouvy. Dojde-li při plnění předmětu Smlouvy k vytvoření návrhu řešení, architektuře informačních technologií apod., s výsledným produktem bude Objednatel oprávněn nakládat, a to i po účinnosti Smlouvy.

V.10. Celková maximální cena 1 968 600,00 v Kč bez DPH

DPH 21 % a jeho výše 413 406,00 Kč

Celková maximální cena 2 382 006,00 Kč vč. DPH

Celková maximální cena se skládá z Celkové měsíční ceny (měsíční paušál) po dobu účinnosti této Smlouvy (měsíční paušál x 24) a celkové ceny za předpokládaný maximální objem jednorázových objednávek po dobu účinnosti Smlouvy za Jednotkové položkové ceny uvedené v čl. V. bod V.7 této Smlouvy (viz čl. V. bod V.8.Smlouvy) a také ceny za poskytnutí nevýhradní licence ve smyslu ust. čl. V. bod V.9 Smlouvy.

## VI. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- VI.1. Poskytovatel odpovídá objednateli za kvalitu, hospodárnost, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných prací a služeb dle této Smlouvy, za dodržování platných norem a obecně závazných právních předpisů, za dodržování pravidel a ustanovení předpisů bezpečnosti práce, požární ochrany a souvisejících předpisů. Poskytovatel je dále povinen realizovat předmět této Smlouvy řádně a pečlivě.
- VI.2. Smluvní strany se zavazují písemně informovat bez zbytečného odkladu druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran dle této Smlouvy.
- VI.3. Poskytovatel je povinen dodržovat veškeré interní předpisy Objednatele, se kterými byl seznámen, což potvrzuje podpisem této Smlouvy. Poskytovatel je povinen zajistit, aby všechny osoby podílející se na poskytování Služeb dle této Smlouvy tyto předpisy dodržovaly.
- VI.4. Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v poskytování Služeb a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či hrozící výpadky poskytovaných Služeb.
- VI.5. Poskytovatel je povinen písemně upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost jeho pokynů.
- VI.6. Poskytovatel je povinen zajistit a financovat veškeré případné poddodavatelské práce nutné k řádnému splnění jeho povinností dle této Smlouvy a nese za ně odpovědnost v plném rozsahu. Aktuální seznam poddodavatelů v případě, že ti existují (včetně identifikace části předmětu Smlouvy, kterou budou plnit) platný ke dni uzavření této Smlouvy, příp. čestné prohlášení Poskytovatele, že provede předmět této Smlouvy bez poddodavatelů, je uveden v příloze č. 5 této Smlouvy. Jinou osobu, než která je uvedena v seznamu v této příloze, je Poskytovatel oprávněn pověřit poskytnutím části předmětu této Smlouvy pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Pokud Poskytovatel nebude poddodavatele využívat, doloží čestné prohlášení, že plnění provede výhradně sám bez poddodavatelů.
- VI.7. Poskytovatel se zavazuje, že poskytování Služeb neomezí běžný provoz Objednatele a neohrozí žádným způsobem bezpečnost v prostorách Objednatele.
- VI.8. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro poskytování Služeb.
- VI.9. Objednatel je oprávněn kontrolovat průběžně kvalitu poskytovaných Služeb a písemně Poskytovatele upozorňovat na zjištěné nedostatky.
- VI.10. Poskytovatel podpisem této Smlouvy potvrzuje, že má sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti Poskytovatele za škodu způsobenou Objednateli či třetím osobám s limitem pojistného plnění ve výši minimálně 10.000.000,00 Kč alespoň pro dvě pojistné události ročně. Poskytovatel se zavazuje na žádost Objednatele bezodkladně, nejpozději však do 5 pracovních dnů od doručení písemné výzvy

Objednatele, předložit Objednateli pojistný certifikát prokazující existenci a účinnost této pojistné smlouvy. Poskytovatel se zavazuje písemně informovat Objednatele o případných změnách týkajících se pojištění odpovědnosti za škodu, a to nejdéle do 5 pracovních dnů ode dne, kdy změna nastala. Poskytovatel se zavazuje, že pojistná smlouva dle věty první tohoto odstavce zůstane v účinnosti v rozsahu dle tohoto odstavce po celou dobu trvání účinnosti této Smlouvy dle čl. XI. bod XI.2 této Smlouvy.

- VI.11. V případě, že bude Poskytovatel poskytovat část této Smlouvy prostřednictvím poddodavatele, je povinen své poddodavatele zavázat k povinnosti dle ust. čl. VI. bod VI.10 této Smlouvy, tj. uzavřít pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Objednateli či třetím osobám s limitem pojistného plnění ve výši minimálně 10.000.000,-Kč alespoň pro dvě pojistné události ročně a zajistit, že tato pojistná smlouva zůstane v účinnosti po celou dobu trvání účinnosti této Smlouvy dle čl. XI. bod XI.2 této Smlouvy.
- VI.12. V případě zjištění nedostatku na kvalitě poskytovaných Služeb je Poskytovatel povinen reagovat a odstranit zjištěný nedostatek dle článku II bod II. 1 písm. C.

## VII. EVIDENCE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- VII.1. Detailní statistiky o veškerých činnostech provedených na systému Objednatele lze monitorovat na Intranetových stránkách Poskytovatele, který je povinen zajistit k tomuto Objednateli potřebné přístupy.
- VII.2. Adresa URL pro statistiky: - Uživatelské jméno a heslo bude Objednateli zasláno nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.

## VIII. SMLUVNÍ POKUTY

- VIII.1. V případě překročení sjednaného termínu poskytnutí požadované pracovní síly dle čl. II. bod II.3 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli částku 1500,- Kč za každý započatý den prodlení.
- VIII.2. V případě překročení sjednaného termínu zahájení poskytování služeb dle čl. III. bod III.1 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli částku 1500,- Kč za každý započatý den prodlení.
- VIII.3. V případě překročení sjednaného termínu pro reakci Poskytovatele na oznámení Objednatele o zjištěných nedostatcích dle čl. VI. bod VI.12 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli částku 1000,-Kč za každou započatou hodinu prodlení Poskytovatele s reakcí na oznámení Objednatele o zjištěných nedostatcích.
- VIII.4. V případě překročení sjednaného termínu pro odstranění nedostatku poskytovaných služeb dle přílohy č.3 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli částku 3000,- Kč za každý započatý den prodlení Poskytovatele s odstraněním nedostatků.
- VIII.5. V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. III. bod III.2 této Smlouvy, tj. poskytování Kontinuální služby až do konce účinnosti této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli částku 1500,- Kč za každý případ porušení této povinnosti.
- VIII.6. V případě porušení povinností Poskytovatele dle čl. VI. bod VI.1 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli částku 5000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinností.
- VIII.7. V případě porušení povinností Poskytovatele dle čl. VI. bod VI.2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli částku 5000,- Kč za každý případ porušení této povinnosti.
- VIII.8. V případě porušení povinností Poskytovatele dle čl. VI. bod VI.3 věta první a/nebo věta druhá této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli částku 5000,- Kč za každý případ porušení těchto povinností.
- VIII.9. V případě porušení povinností Poskytovatele dle čl. VI. bod VI.4 věta první a/nebo věta druhá této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli částku 5000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení těchto povinností.
- VIII.10. V případě porušení povinností Poskytovatele dle čl. VI. bod VI.5 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen

zaplatit Objednateli částku 5000,- Kč za každý případ porušení této povinnosti.

- VIII.11.V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. VI. bod VI.6 věta první této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli částku 5000,- Kč za každý případ porušení této povinnosti.
- VIII.12.V případě porušení závazku Poskytovatele dle čl. VI. bod VI.7 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli částku 5000,- Kč za každý případ porušení tohoto závazku.
- VIII.13.V případě překročení reakčních dob na požadavky a reakčních dob na incidenty dle čl. II. bod II.1.C) této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
- VIII.14.V případě prodlení Poskytovatele s potvrzením přijetí požadavku dle čl. III. bod III.4 věta první této Smlouvy nebo s informováním Objednatele o nesouhlasu s požadavkem dle čl. III. bod III.4 věta třetí této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 1500,- Kč za každý započatý den prodlení.
- VIII.15.V případě prodlení Poskytovatele s opravou či odstraněním zjištěných vad dle čl. III. bod III.6 věta třetí této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1500,- Kč za každý započatý den prodlení.
- VIII.16. V případě porušení závazku Poskytovatele dle čl. VI. bod VI.10. věta druhá a/nebo věta třetí této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč, a to za každý i jen započatý den prodlení.
- VIII.17. V případě porušení závazku Poskytovatele dle čl. VI. bod VI.10 věta čtvrtá této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10. 000,- Kč za každý případ porušení této povinnosti.
- VIII.18. V případě nepravdivého prohlášení Poskytovatele dle čl. VI. bod VI.10 věta první této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100. 000,- Kč.
- VIII.19. V případě porušení závazku Poskytovatele dle čl. VI. bod VI.11. této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50. 000,- Kč.
- VIII.20. V případě prodlení Poskytovatele s písemným oznámením změny doručovací adresy dle čl. XII. bod XII.4 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení se splněním této povinnosti.
- VIII.21. Za porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. XII. bod XII.13 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý případ porušení této povinnosti.
- VIII.22. Za porušení povinnosti při zpracování osobních údajů dle čl. IX. bod IX.1.věta druhá a/nebo věta třetí a/nebo věta čtvrtá této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení některé z těchto povinností.
- VIII.23. Za porušení povinnosti při zpracování osobních údajů dle čl. IX. bod IX.2 věta první této smlouvy a/nebo dle čl. IX. bod IX.3 věta první této smlouvy a/nebo čl. IX. bod IX.4 všech uvedených odrážek této smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení některé z těchto povinností.
- VIII.24. Smluvní pokuta sjednaná dle tohoto článku je splatná do 15 kalendářních dnů ode dne doručení písemného uplatnění práva na smluvní pokutu, a to na Objednatelem písemně oznámený bankovní účet.
- VIII.25. Uhrazením kterékoliv smluvní pokuty dle této Smlouvy není dotčen nárok na náhradu škody, a to ani na náhradu škody ve výši, v jaké převyšuje smluvní pokutu, přičemž smluvní pokuty dle této Smlouvy lze požadovat kumulativně, a to bez omezení, přičemž uhrazením smluvní pokuty není jakkoliv dotčena existence povinnosti smluvní pokutou utvrzené

## IX. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- IX.1. Veškeré informace obsahující osobní údaje, které si smluvní strany při realizaci této Smlouvy poskytnou, jsou důvěrné. Poskytovatel se zavazuje, že tyto informace neposkytne třetí osobě ani je nepoužije v rozporu s



účelem jejich poskytnutí (tj. za účelem splnění této Smlouvy), není-li touto Smlouvou výslovně stanoveno jinak. Poskytovatel se zavazuje, že neprozradí informace vztahující se k této Smlouvě žádné další osobě a že tyto informace nikdy nepoužije k jinému než účelu stanovenému touto Smlouvou, a to jak po dobu trvání této Smlouvy, tak i po jejím ukončení (s výjimkou případů, kdy mu to přikáže právní předpis nebo, kdy se na tomto obě smluvní strany písemně dohodnou). Poskytovatel dále zajistí, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje, zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.

IX.2. Bez předchozího písemného souhlasu Objednatele není Poskytovatel oprávněn přenést ani část svých povinností týkajících se zpracování osobních údajů vyplývajících z této Smlouvy, na další třetí osobu. Pokud dojde k přenesení všech, nebo části povinností Poskytovatele týkajících se zpracování osobních údajů s předchozím písemným souhlasem Objednatele na třetí osobu, odpovídá Poskytovatel za případnou škodu způsobenou touto třetí osobou tak, jakoby škodu způsobil sám, a to bez jakéhokoliv omezení.

IX.3. Poskytovatel se zavazuje zajistit všechna bezpečnostní, technická a organizační zabezpečení ochrany osobních údajů a jiná opatření požadovaná v čl. 32 Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES a v zákoně č 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, v platném znění; zejména přijmout veškerá opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, jakož i jejich zneužití, včetně opatření týkajících se práce s informačními systémy, v nichž jsou tyto osobní údaje zpracovávány.

IX.4. Poskytovatel se zavazuje:

- neužívat osobní údaje k jinému než stanovenému účelu podle této Smlouvy a zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele s výjimkou těch případů, kdy tato povinnost je Poskytovateli uložena přímo právním předpisem;
- učinit s odbornou péčí všechna kontrolní a ochranná opatření za účelem ochrany osobních údajů a umožnit kontroly, auditů či inspekce prováděné Objednatelem nebo jiným příslušným orgánem dle právních předpisů;
- s odbornou péčí dodržovat všechna kontrolní a ochranná opatření za účelem ochrany osobních údajů;
- poskytnout Objednateli bez zbytečného odkladu nebo ve lhůtě, kterou stanoví Objednatel, součinnost potřebnou pro plnění zákonných povinností Objednatele spojených s ochranou osobních údajů, jejich zpracováním a s plněním Smlouvy;
- informovat Objednatele o všech skutečnostech majících vliv na zpracování osobních údajů;
- oznámit Objednateli každou pochybnost o dodržování zákona či narušení bezpečnosti osobních údajů;
- bude-li to třeba, poskytnout Objednateli veškerou podporu a pomoc při styku a jednáních s Úřadem pro ochranu osobních údajů a se subjekty údajů;
- neprodleně reagovat na žádosti subjektů, tyto informovat o všech jejich právech a na žádost umožnit přístup k informacím o zpracování;
- po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním dle potřeb Objednatele řádně naložit se zpracovávanými osobními údaji, tj., všechny osobní údaje buď vymazat, nebo je vrátit Objednateli, a to dle pokynu Objednatele;
- dodržovat všechny ostatní povinnosti stanovené právními předpisy, i pokud tak není výslovně uvedeno ve Smlouvě.

## X. USTANOVENÍ O DORUČOVÁNÍ, KONTAKTNÍ OSOBY

X.1. Smluvní strany se dohodly a Poskytovatel určil, že osobou oprávněnou jednat za Poskytovatele ve všech věcech, které se týkají realizace této smlouvy vyjma jejích změn a ukončení její účinnosti, je:

Ve smluvních otázkách:

jméno:

doručovací adresa:

tel:

email:



V technických a provozních otázkách:

jméno:

doručovací adresa:

tel:

email:

Smluvní strany se dohodly a Objednatel určil, že osobou oprávněnou jednat za Objednatele ve věcech smluvních je:

jméno:

doručovací adresa:

tel:

email:

v technických a provozních otázkách:

jméno:

doručovací adresa:

tel:

email:

- X.2. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, pověřených zaměstnanců nebo statutárních orgánů popřípadě členů statutárních orgánů smluvních stran.
- X.3. Každá smluvní strana je oprávněna změnit jí jmenovanou oprávněnou osobu, resp. jejího zástupce, je však povinna na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Vůči druhé smluvní straně je změna účinná okamžikem doručení písemného oznámení této smluvní straně.
- X.4. Kontaktní osoby Objednatele mohou zadávat své požadavky skrze ServiceDesk (webový portál) Poskytovatele na adrese <https://helpdesk.totalservice.cz>. Přijetí každého požadavku bude potvrzeno zpětnou emailovou zprávou o přijetí ze strany Poskytovatele.
- X.5. Kontaktní osoby Objednatele mohou zadávat své požadavky alternativně skrze Calldesk (telefonní služba) Poskytovatele na telefonním čísle +420 270 008 800. Přijetí každého požadavku bude operátorem zaznamenáno do Helpdesk systému zpětně.
- X.6. Všechny dokumenty týkající se změny či ukončení účinnosti této smlouvy musí být vyhotoveny písemně a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

## XI. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- XI.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu posledním účastníkem této Smlouvy. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
- XI.2. Smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to na dva roky ode dne účinnosti Smlouvy nebo do vyčerpání finančního limitu – celkové maximální ceny bez DPH dle čl. V. bod V.10 této Smlouvy, uhrazeného Objednatelem za poskytnuté služby, a to podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve.
- XI.3. Objednatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu bez udání důvodu s dvouměsíční výpovědní dobou, jež začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena Poskytovateli.
- XI.4. Odstoupit od Smlouvy lze pouze z důvodů stanovených v této Smlouvě nebo v obecně závazných právních předpisech.
- XI.5. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
  - a) vůči majetku Poskytovatele bylo zahájeno insolvenční řízení dle zákona č.182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), v platném znění;
  - b) vyjde najevo, že Poskyvatel uvedl ve své nabídce pro veřejnou zakázku, která předcházela uzavření této Smlouvy, informace nebo doklady, které neodpovídají skutečnosti a které měly nebo mohly mít vliv

na výsledek výběrového řízení, které vedlo k uzavření této Smlouvy; anebo

- c) Poskytovatel neposkytuje plnění v souladu s touto Smlouvou či jejími přílohami a/nebo porušuje své zákonné a/nebo smluvní povinnosti i po písemném upozornění Objednatele na příslušné nedostatky.

XI.6. V případě zániku účinnosti této Smlouvy odstoupením nebo výpovědí jsou smluvní strany povinny vzájemně vypořádat své závazky. Nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak, tak v pochybnostech se má za to, že celková výše všech závazků vůči Poskytovateli činí max. částku odpovídající rozdílu mezi poměrnou cenou za Poskytovatelem v průběhu účinnosti této Smlouvy dodané služby dle čl. V. bod V.1.a V.7. této Smlouvy, jejíž dodání bylo písemně odsouhlaseno Objednatelem, a celkovou cenou za poskytnuté plnění uhrazenou Objednatelem dle čl. V. bod V.1. a V.7. této Smlouvy.

XI.7. Za den odstoupení se považuje den, kdy bylo písemné oznámení o odstoupení oprávněné smluvní strany doručeno druhé smluvní straně. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena práva smluvních stran na úhradu případné smluvní pokuty a na náhradu škody.

XI.8. Odstoupení od této Smlouvy je vždy s účinky ex nunc tedy od okamžiku zániku účinnosti Smlouvy, který nastává dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

## XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

XII.1. Vztahy mezi smluvními stranami se řídí platným právním řádem České republiky. Ve věcech touto Smlouvou výslovně neupravených se právní vztahy z ní vznikající a vyplývající řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a ostatními platnými obecně závaznými právními předpisy.

XII.2. V pochybnostech se má za to, že došla zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb byla adresátovi doručena třetí pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý pracovní den po odeslání.

XII.3. Smluvní strany se dohodly, že pro vzájemnou komunikaci může být používána také elektronická pošta s použitím zaručeného el. podpisu; ve věcech týkajících se změny či ukončení účinnosti této Smlouvy je však nutné použít doručení prostřednictvím držitele poštovní licence, příp. osobně.

XII.4. Pokud v době účinnosti této Smlouvy dojde ke změně doručovací adresy některé ze smluvních stran či jejich zástupců čl. X. bod X.1 této Smlouvy, je dotčená smluvní strana povinna neprodleně, nejpozději do tří pracovních dnů ode dne účinnosti této změny, písemně oznámit druhé smluvní straně tuto změnu.

XII.5. Poskytovatel je povinen přijímat pokyny pouze od Objednatele, a to prostřednictvím osoby určené v čl. X. bod X.1. této Smlouvy nebo od osob písemně určených Objednatelem.

XII.6. Veškeré změny či doplnění této Smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, vzestupně číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků této Smlouvy. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna emailových nebo jiných elektronických zpráv.

XII.7. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním této Smlouvy v registru smluv, a to včetně všech údajů ve Smlouvě uvedených. Zákonné důvody pro případné neuveřejnění některého údaje z této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje prokázat Objednateli nejpozději při uzavření této Smlouvy.

XII.8. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv zajistí, a to na základě zmocnění dle této Smlouvy, Objednatel 3, a to do tří pracovních dnů od podpisu Smlouvy poslední smluvní stranou.

XII.9. Týká-li se důvod neplatnosti jen takové části této Smlouvy, kterou lze od jejího ostatního obsahu oddělit, je neplatnou jen tato část, lze-li předpokládat, že by k uzavření této Smlouvy došlo i bez neplatné části, rozpoznala by strana neplatnost včas. Smluvní strany se zavazují, že bezodkladně nahradí neplatné ustanovení této Smlouvy jiným platným ustanovením svým obsahem podobným neplatnému ustanovení.

XII.10. Kterýkoliv z účastníků této Smlouvy může namítnout neplatnost této Smlouvy anebo jejího dodatku z důvodu nedodržení formy kdykoliv, a to i když již bylo započato s plněním.

XII.11. Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení této Smlouvy včetně jejích dodatků, originály

účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy. Po tuto dobu je Poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této Smlouvy.

- XII.12. Poskytovatel bere na vědomí, že je ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) zákona č.320/2001 Sb., o finanční kontrole, v platném znění, osobou povinnou spolupůsobit při finanční kontrole. Poskytovatel bere dále na vědomí, že obdobnou povinností je povinen smluvně zavázat své poddodavatele. Povinnost dle tohoto odstavce trvá po dobu 10 let ode dne nabytí účinnosti Smlouvy.
- XII.13. Jakákoliv práva či povinnosti z této Smlouvy nelze postoupit bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, přičemž za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna emailových nebo jiných elektronických zpráv.
- XII.14. Smluvní strany výslovně prohlašují, že si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy byly jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se díla dle této Smlouvy, ledaže je v této Smlouvě výslovně stanoveno jinak. Zároveň smluvní strany prohlašují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- XII.15. Pro vyloučení pochybností smluvní strany dále prohlašují, že tuto Smlouvu považují za odvážnou Smlouvu a tudíž se na závazky z ní vzniklé neaplikují ust. § 1764 až § 1766 občanského zákoníku, ani ust. § 1793 až § 1795 občanského zákoníku.
- XII.16. Smluvní strany prohlašují, že jim je znám význam všech v této Smlouvě použitých zkratk, technických (i cizojazyčných) označení a termínů.
- XII.17. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly a s jejím podpisem bez výhrad souhlasí. Smlouva je vyjádřením jejich pravé, skutečné, svobodné a vážné vůle. Na důkaz pravosti a pravdivosti těchto prohlášení připojují oprávnění zástupci smluvních stran své vlastnoruční podpisy.
- XII.18. Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu a každý z účastníků této Smlouvy obdrží po jednom stejnopise.
- XII.19. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:

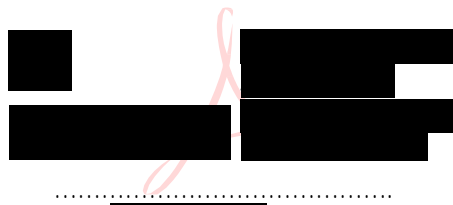
- Příloha 1 – Popis stávajícího stavu infrastruktury ICT (Inventarizace technologií)
- Příloha 2 – Obecné požadavky na dodavatele služeb
- Příloha 3 – Katalogové listy služeb
- Příloha 4 – Seznam realizačního týmu
- Příloha 5 – Seznam poddodavatelů, příp. čestné prohlášení Poskytovatele, že provede předmět této Smlouvy bez poddodavatelů
- Příloha 6 - Smlouva o mlčenlivosti

V Praze, dne .....



Ústav molekulární genetiky AV ČR, v. v. i.  
zastoupený RNDr. Petrem Dráberem, DrSc.,  
ředitelem ústavu

V Praze dne 27. září 2021



.....  
člen představenstva



.....  
**Univerzita Karlova**  
zastoupená prof. MUDr. Tomášem Zimou, DrSc.,  
rektorem



**Biotechnologický ústav AV ČR, v.v.i.**  
zastoupený prof. Ing. Bohdanem Schneiderem, CSc., DSc.  
ředitelem ústavu

Příloha 1 – Popis stávajícího stavu infrastruktury ICT





## 1. OBECNÉ POŽADAVKY NA ÚROVEŇ PLNĚNÍ KONTINUÁLNÍCH SLUŽEB

Níže uvedené požadavky vymezují základní požadavky na zázemí, nástroje a prostředí Poskytovatele pro poskytování služeb dle Katalogových listů služeb.

Požadovaná služba	Minimální požadavek na splnění požadované funkcionality (vlastnosti)	„Vyjádření ANO/NE“	„Technická specifikace nabízené služby“, pokud je vyžadováno, pak i „Popis, jak bude požadavek splněn/řešen“
Zajištění technické podpory systémem proaktivního monitoringu spravovaných technologií, způsobem dále popsáním v bodě 2 této specifikace (POŽADAVKY NA FUNKCIONALITU MONITOROVACÍHO SYSTÉMU)	Dostupnost služby v režimu 24/7/365 (denně-pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně, 365 dnů v roce)	ANO	ANO, dostupnost služby v režimu 24/7/365 (denně-pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně, 365 dnů v roce)
Zajištění technické podpory službou typu Dispečink, způsobem dále popsáním v bodě 3 této specifikace (MANDATORNÍ POŽADOVANÉ FUNKCIONALITY SLUŽBY DISPEČINK). Služba je definována jako pracoviště Poskytovatele, poskytující pomoc klíčovým uživatelům a kontaktním osobám Objednatele.	Dostupnost služby v režimu 24/7/365 (denně-pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně, 365 dnů v roce)	ANO	ANO, dostupnost služby v režimu 24/7/365 (denně-pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně, 365 dnů v roce)
Spolupráce při zajištění technické podpory s výměnou HW/komponent.	Koordinace činností vedoucí k včasnému ukončení opravy HW/komponent, dle podmínek dodavatele – výrobce příslušného HW	ANO	ANO, koordinace činností vedoucí k včasnému ukončení opravy HW/komponent, dle podmínek dodavatele – výrobce příslušného HW
Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce, včetně výstupů ze systémů Monitoringu, Dispečinku a evidence požadavků.	3 člověkodny/3 měsíce	ANO	ANO, 3 člověkodny/3 měsíce



## 2. POŽADAVKY NA FUNKCIONALITU MONITOROVACÍHO SYSTÉMU

Je požadováno dodání služby, provozované jako řešení v majetku Poskytovatele, která zajistí monitoring dostupnosti a výkonu komponent IT infrastruktury spravované Poskytovatelem.

Požadovaná služba	Minimální požadavek na splnění požadované funkcionality	„Vyjádření ANO/NE“	„Technická specifikace nabízené služby“, pokud je vyžadováno, pak i „Popis, jak bude požadavek splněn/řešen“
Systém musí umožňovat přístup skrze zabezpečený webový interface (umožňující náhledy klíčových uživatelů Objednatele), bezpečnou autentizaci uživatelů a pružnou správu uživatelských práv.	ANO	ANO	ANO, monitorovací systém umožňuje přístup skrze zabezpečený webový interface (umožňující náhledy klíčových uživatelů Objednatele), bezpečnou autentizaci uživatelů a pružnou správu uživatelských práv.
Podpora českého jazyka	ANO	ANO	ANO
Možnost propojení alertů do ticketovacího – helpdeskového systému (i externího např. v majetku Objednatele). Tzn. systém musí podporovat zakládání požadavků (incidentů) na základě hodnoty detekované stavu a pravidel pro eskalace.	ANO	ANO	ANO, garantujeme možnost propojení alertů do ticketovacího – helpdeskového systému (i externího např. v majetku Objednatele). Tzn. systém podporuje zakládání požadavků (incidentů) na základě hodnoty detekované stavu a pravidel pro eskalace
Šifrovaná komunikace mezi komponentami využívající crypto knihovny	ANO	ANO	ANO, garantujeme šifrovanou komunikaci mezi komponentami využívající crypto knihovny
Notifikace pomocí SMS a e-mailových služeb	ANO	ANO	ANO, notifikace pomocí SMS a e-mailových služeb
Notifikace pomocí hlasových služeb (call script apod.)	ANO	ANO	ANO, notifikace pomocí hlasových služeb (call script apod.)
Monitoring stavu a dostupnosti sdílených úložišť (samba shares, GPFS cluster)	ANO	ANO	ANO, monitoring stavu a dostupnosti sdílených úložišť (samba shares, GPFS cluster)
Monitoring stavu fyzických a virtuálních prvků řešení – server, LAN, Hypervizor	ANO	ANO	ANO, monitoring stavu fyzických a virtuálních prvků řešení – server, LAN, Hypervizor
Podpora funkce Auto Discovery pro: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objevování file systémů</li> <li>• Objevování CPU a CPU core</li> <li>• Objevování SNMP OID</li> <li>• Objevování ODBC SQL dotazů</li> <li>• Objevování služeb operačních</li> </ul>	ANO	ANO	ANO, garantujeme podporu požadovaných funkcí Auto Discovery pro: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objevování file systémů</li> <li>• Objevování CPU a CPU core</li> </ul>

systemů			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objevování SNMP OID</li> <li>• Objevování ODBC SQL dotazů</li> <li>• Objevování služeb operačních systémů</li> </ul>
Podpora vlastních parametrů pro alert skripty	ANO	ANO	ANO, garantujeme podporu vlastních parametrů pro alert skripty
Propojení položky aplikace založené na objevovacích hodnotách	ANO	ANO	ANO, garantujeme Propojení položky aplikace založené na objevovacích hodnotách
Grafické zobrazování sledovaných hodnot	ANO	ANO	ANO, grafické zobrazování sledovaných hodnot
XML import/export, např. do řešení třetích stran provozovaných Objednatelem	ANO	ANO	ANO, garantujeme XML import/ export, např. do řešení třetích stran provozovaných Objednatelem
WEB monitoring, přístupný pro Objednatele	ANO	ANO	ANO, WEB monitoring, přístupný pro Objednatele
Přístup k historii dat	90 dnů	ANO	ANO, přístup k historii dat
Podpora IPv4 i IPv6 konektivity	ANO	ANO	ANO, podpora IPv4 i IPv6 konektivity
Vzdálené akce (reboot, restart) a automatický management interních databází a logů	ANO	ANO	ANO, vzdálené akce (reboot, restart) a automatický management interních databází a logů
Monitorování Aplikací (PostgreSQL, MySQL, Postfix, Bind)	ANO	ANO	ANO, garantujeme monitorování Aplikací (PostgreSQL, MySQL, Postfix, Bind)
IPMI Monitoring Hardware Remote Management (reboot, reset, halt)	ANO	ANO	ANO
SNMP v1, v2, v3 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Síťová zařízení</li> <li>• SNMP Traps</li> </ul>	ANO	ANO	ANO
System postavený na bázi Agentu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Režim Active a Passive</li> <li>• Monitoring logů a logy událostí</li> <li>• Vzdáleně volané příkazy</li> <li>• Možnost v Agentu definovat vlastní hodnoty</li> </ul>	ANO	ANO	ANO, monitorovací systém je postavený na bázi Agentu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Režim Active a Passive</li> <li>• Monitoring logů a logy událostí</li> <li>• Vzdáleně volané příkazy</li> <li>• Možnost v Agentu definovat vlastní hodnoty</li> </ul>
Definovaný trigger má podmíněnou závislost na jiném triggeru (Dependencies)	ANO	ANO	ANO, Definovaný trigger má podmíněnou závislost na jiném triggeru (Dependencies)
Možnost vícestupňové automatické eskalace problému při jeho neodstranění do určitého času na další osoby	ANO	ANO	ANO, potvrzujeme Možnost vícestupňové automatické eskalace problému při jeho neodstranění do určitého času na další osoby

<p>Grafy a reporting</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• jednoduchý graf s možností přepnout na výpis hodnot</li> <li>• historie naměřených dat v definovaném dynamickém grafu</li> <li>• Obrazovky – Zobrazení více grafů např. menších náhledů na jedné obrazovce</li> <li>• Mapy – Možnost zobrazení objektů na podkladové mapě</li> <li>• Možnosti přizpůsobení grafů a mód prezentace</li> <li>• Zobrazování trendů</li> </ul>	ANO	ANO	<p>ANO, Grafy a reporting poskytují</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• jednoduchý graf s možností přepnout na výpis hodnot</li> <li>• historie naměřených dat v definovaném dynamickém grafu</li> <li>• Obrazovky – Zobrazení více grafů např. menších náhledů na jedné obrazovce</li> <li>• Mapy – Možnost zobrazení objektů na podkladové mapě</li> <li>• Možnosti přizpůsobení grafů a mód prezentace</li> <li>• Zobrazování trendů</li> </ul>
<p>Možnost definovat SLA pro sledovaná zařízení</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• procentuální splnění nebo nesplnění SLA a jeho grafické znázornění</li> <li>• možnost definovat vlastní Servery nebo Služby atd.</li> </ul>	ANO	ANO	<p>ANO, garantujeme možnost definovat SLA pro sledovaná zařízení</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• procentuální splnění nebo nesplnění SLA a jeho grafické znázornění</li> <li>• možnost definovat vlastní Servery nebo Služby atd.</li> </ul>

### 3. POŽADOVAVKY NA DOPLŇKOVÉ FUNKCIONALITY SLUŽBY

#### A. DISPEČINK

Zajištění dostupnosti a funkcionality služeb komunikačního centra Dispečink provozovatelem.

Požadovaná služba	Minimální požadavek na splnění požadované funkcionality (vlastnosti)	„Vyjádření ANO/NE“	„Technická specifikace nabízené služby“, pokud je vyžadováno, pak i „Popis, jak bude požadavek splněn/řešen“
Zajištění dostupnosti a funkcionality služeb komunikačního centra Dispečink a nástroje pro evidenci požadavků splňujícího zásady obecných bezpečnostních norem	ANO, v provozním režimu 24x7x365	ANO	ANO, v provozním režimu 24x7x365
Služba Dispečink musí zahrnovat zejména přijímání dotazů či požadavků od Objednatele, jejich vyhodnocení a zajištění jejich vyřešení v souladu se smluvně ujednanou SLA a on-line monitoring stavu řešení jednotlivých požadavků.	ANO	ANO	ANO, služba Dispečink zahrnuje zejména přijímání dotazů či požadavků od Objednatele, jejich vyhodnocení a zajištění jejich vyřešení v souladu se smluvně ujednanou SLA a on-line monitoring stavu řešení
Nástroj pro evidenci požadavků musí být použitelný též pro evidenci, správu a řízení požadavků a incidentů. V rámci Dispečinku jsou řešeny rovněž požadavky a procesy k řízení realizace změn.	ANO	ANO	ANO, nástroj pro evidenci požadavků je použitelný též pro evidenci, správu a řízení požadavků a incidentů. V rámci Dispečinku jsou řešeny rovněž požadavky a procesy k řízení
Služba Dispečinku a její webový portál je definován zejména veřejně dostupnou webovou adresou (komunikace do helpdesk systému musí být zabezpečena SSL certifikátem) a pevným telefonním číslem, příp. e-mailovou adresou. Musí sloužit jako komunikační kanál v případě nefunkčnosti jako první eskalační úroveň.	ANO, dostupnost služby 24/7/365	ANO	ANO, dostupnost služby 24/7/365
Komunikační centrum Dispečinku musí dále zajišťovat výstupy použitelné k objektivnímu měření kvality poskytovaných Služeb. Zabezpečený přístup k vedení soupisu všech poskytnutých služeb, hlášených poruch a stavů jejich řešení a dále evidenci veškerých servisních zásahů v produkčním prostředí systému.	ANO	ANO	ANO, komunikační centrum Dispečinku dále zajišťuje výstupy použitelné k objektivnímu měření kvality poskytovaných Služeb. Zabezpečený přístup k vedení soupisu všech poskytnutých služeb, hlášených poruch a stavů jejich řešení a dále evidenci veškerých servisních

Každý přijatý požadavek (reklamační, vada, žádost o konzultaci či incident) musí být systémem evidence požadavků potvrzen zasláním automatické e-mailové zprávy, potvrzující přijetí požadavku. E-mailová zpráva bude obsahovat odkaz (hyperlink) do zabezpečeného (SSL) webového systému, s možností přímého „pro-kliku“ na hyperlink ukazující přímo na založený požadavek/tiket.	ANO	ANO	ANO
Automatizovaný Incident ticket (AIT) – záznam vznikající na základě automatického hlášení incidentu monitorovacím systémem. Monitorovací systém musí automaticky zakládat ticket.	ANO	ANO	ANO
Dojezdový čas pro řešení problémů v sídle Objednatele	ANO, V režimu 24x7x365 je max. 120 minut	ANO	ANO, V režimu 24x7x365 je max. 120 minut
Pracoviště Dispečinku. Poskytovatel zabezpečuje příjem resp. vstupní zpracování všech Incidentů, požadavků, jejich prvotní kontrolu a předání řešitelům od autorizovaných interních uživatelů (tj. pracovníků Objednatele nebo Objednatelem zmocněných osob) a dodavatelů souvisejících HW komponent.	ANO	ANO	ANO
L2 úroveň podpory = označuje první vrstvu řešitelů Poskytovatelem přijatého požadavku, Incidentu.	ANO	ANO	ANO
L3 úroveň podpory = označuje druhou vrstvu řešitelů Poskytovate, kteří provádějí vysoce specializované činnosti, např. metodicko – technické analýzy složitých problémů.	ANO	ANO	ANO

Všechny záznamy podpory musí být vedeny v systému evidence požadavků Poskytovatele. Řešitelé musí být jak ze strany Poskytovatele, tak i od Objednatele. Poskytovatel je povinen zajistit přístup do systému evidence požadavků i pro osoby určené Objednatelem, a to v počtu minimálně 3.	ANO, minimální počet řešitelů = 3	ANO	ANO, počet řešitelů = 3
Počet operátorů Poskytovatele v režimu 24/7/365 v místě pracoviště Dispečinku	Min. 2	ANO	Počet operátorů Poskytovatele = 2

## B. SYSTÉM EVIDENCE POŽADAVKŮ

Zajištění dostupnosti a funkcionality služeb evidenci požadavků ze strany Objednatele

Funkční požadavky na systém evidence požadavků	Minimální požadavek na splnění požadované funkcionality (vlastnosti)	„Vyjádření ANO/NE“	„Technická specifikace nabízené služby“, pokud je vyžadováno, pak i „Popis, jak bude požadavek splněn/řešen“
Integrované webové rozhraní	ANO	ANO	ANO, Integrované webové rozhraní
Komunikační kanály <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zadávání pomocí ticketu</li> <li>- Zadávání pomocí e-mailu</li> <li>- Zadávání pomocí telefonu</li> </ul>	ANO	ANO	ANO
Podpora jazyků <ul style="list-style-type: none"> <li>- Český jazyk</li> <li>- Anglický jazyk</li> </ul>	ANO	ANO	ANO
Definování rolí alespoň do třech úrovní admin, řešitel a uživatel	ANO	ANO	ANO
Definování uživatelské role – manažer od Objednatele, který vidí souhrnné reporty	ANO	ANO	ANO
Databáze znalostí a FAQ	ANO	ANO	ANO
Funkční API rozhraní, pro automatizované připojení k ticketovacím (Helpdesk) řešením třetích stran (Landesk, atp.)	ANO	ANO	ANO, garantujeme funkční API rozhraní, pro automatizované připojení k ticketovacím (Helpdesk) řešením třetích stran
Šifrovaná komunikace SSL	ANO	ANO	ANO

## DEFINICE PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

### **Reakční doba** na incident/požadavek

Definice: Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku uživatelem na Servicedesk až do okamžiku zaznamenání oznámení o **přijetí** incidentu/požadavku na Servicedesk. Např. automatickým potvrzení (e-mailová zpráva)

Definice: **Reakční doba** jeden kalendářní den znamená dobu odezvy do 24 hodin od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku na Servicedesk Poskytovatele.

Definice: **Reakční doba** jedna hodina znamená dobu odezvy do 60 minut od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku na Servicedesk Poskytovatele.

### **Doba zahájení řešení** incidentu/požadavku

Definice: Maximální doba, která uplyne od **přijetí** incidentu/požadavku na Servicedesk Poskytovatele do okamžiku zahájení reálného **řešení** incidentu/požadavku. Poskytovatel je povinen **formálně** oznámit zahájení řešení incidentu/požadavku Objednateli e-mailem.

Doba zahájení řešení jeden kalendářní den znamená dobu odezvy do 24 hodin od okamžiku **přijetí** incidentu/požadavku na Servicedesk Poskytovatele.

Doba zahájení řešení jedna hodina znamená dobu odezvy 60 minut od okamžiku **přijetí** incidentu/požadavku na Servicedesk Poskytovatele.

### **Doba vyřešení** incidentu/požadavku

Definice: Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku na Servicedesk Poskytovatele do okamžiku **doručení** oznámení o **vyřešení** incidentu/požadavku Objednateli.

V případě, že Objednatel nepovažuje incident/požadavek za vyřešený, je oprávněn samostatně znovu otevřít incident/požadavek k novému řešení, a to do 24 hodin od doručení oznámení o vyřešení incidentu/požadavku. V případě, že bude prokázáno, že znovu otevření incidentu/požadavku bylo ze strany Objednatele oprávněné, bude předchozí vyřešení incidentu/požadavku Poskytovatelem považováno za **nesplněné** (doba od doručení oznámení o vyřešení incidentu/požadavku do znovu otevření incidentu/požadavku se **nezapočítává** do doby vyřešení incidentu/požadavku, resp. prodlení Poskytovatele).

## LHŮTY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

### **Lhůty pro poskytování služby**

Požadované lhůty jsou uvedeny u jednotlivých Katalogových listů jako SLA parametry.

## SLA, SLEVA Z CENY ZA PORUŠENÍ SLA

V případech, kdy Poskytovatel v rámci plnění Služeb (Service Level Agreement, SLA), jejichž předmět je smluvně vymezen příslušným katalogovým listem, nedosáhne stanovené (dohodnuté) úrovně plnění během období jednoho kalendářního měsíce, vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny za Služby pro dané období jednoho kalendářního měsíce. Za nedosažení stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nepočítá doba plánované odstávky dané Služby. Výše jednorázové slevy bude stanovena dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení (specifikovaná jednotlivě pro každý SLA parametr).

V případě, že v důsledku výpadku jedné Služby dojde k výpadku i dalších Služeb, platí, že sleva z ceny se uplatní pouze pro danou Službu, která způsobila výpadek i ostatních Služeb.

V případě, že dojde k nedodržení více dílčích SLA parametrů v rámci jedné Služby, platí, že sleva z ceny se uplatní ke všem nedodržným dílčím SLA parametrům.

Report služby je dodáván Poskytovatelem dle definovaných Katalogových listů a to vždy nejpozději do 10 dne následujícího měsíce.

Minimální rozsah reportu je stanoven následovně:

- a) Pro poskytované služby jednotlivých KL se primárně reportuje:
  - počet čerpaných jednotek za jednotlivé katalogové listy
  - celková cena za služby poskytnuté dle tohoto katalogového listu.
  
- b) V případě, kdy Poskytovatel nesplnil pro konkrétní Katalogový list SLA parametr kategorie A, rozšiřuje se report o následující data vztažená ke každé takové Službě:
  - jednoznačné označení katalogu Služby,
  - kategorie incidentu nebo závady,
  - komentář důvodu nesplnění SLA parametru,

Jestliže nastane situace, že je třeba určit slevu z dodávané Služby, bude tato sleva vyhodnocena kontaktní osobou Objednatele na základě předloženého reportu. V případě, kdy výše slevy překročí výši měsíčního paušálu, uhradí Poskytovatel rozdíl Objednateli.



## Dostupnost

Dostupností je míněna dostupnost Služby v průběhu zaručené provozní doby, vyhodnocovaná v rámci období jednoho kalendářního měsíce. Na dostupnost, resp. nedostupnost Služby mají dopad incidenty kategorie A (incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují). Dostupnost Služby je vyhodnocována v procentech za období jednoho kalendářního měsíce.

Výpadek je jakýkoliv výpadek, jehož délka a doba nebyla předem písemně schválena Objednatelům. Dostupnost se počítá jako procentuální podíl času, ve kterém je SLA jednotka dostupná oproti Provozní době tj.:

$$\text{dostupnost Služby} = \frac{\text{PPPPPPPPPPPPPPÍ ddPPddd} - \text{VVýppdddpppp}}{\text{PPPPPPPPPPPPPPÍ ddPPddd}} \times 100\%$$

### 1. Provozní doba zaručená

Provozní dobou zaručenou je míněna provozní doba Služby v průběhu, které je Objednatelům požadovaná a současně Poskytovatelem garantovaná plná nebo omezená dostupnost Služby, a to včetně podpory ze strany Poskytovatele. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). Dostupnost Služby, resp. úroveň/rozsah její dostupnosti v době mimo zaručenou provozní dobu je specifikována příslušným katalogovým listě.

### 2. Maximální doba výpadku

Maximální dobou výpadku je míněno maximální časové období, po které je v rámci zaručené provozní doby přípustná jednorázová nedostupnost Služby. Maximální doba výpadku je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

### 3. Maximální doba nedostupnosti dat

Maximální dobou nedostupnosti dat je míněna ztráta nebo nedostupnost transakčních, aplikačních či systémových dat využívaných/spravovaných danou Službou, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Maximální doba nedostupnosti dat je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

### 4. Maximální doba servisní odezvy

Reakční dobou servisní opravy je míněna doba, do které je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v helpdeskovém systému, který byl založen v rámci zaručené provozní doby. Maximální doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v minutách).

### 5. Odstranění výpadku – A, B a C

Jednotlivé kategorie incidentů jsou uvedeny v příslušných katalogových listech. Odstranění výpadku je měřeno/vyhodnocováno v jednotkách času (v hodinách pro kategorii A, ve dnech pro kategorie B a C).

Čas potřebný k odstranění hardwarové závady třetí smluvní stranou (např. servis třetích stran, jakožto přímým smluvním partnerem Objednatelům), se do doby vyřešení výpadku nezapočítává.

Plánované odstávky dané Služby se do doby výpadku nezapočítávají.

Níže uvedená tabulka zobrazuje výčet parametrů SLA s příslušnými slevami z ceny a způsobem výpočtu.

Název parametru	Slevy z ceny v Kč bez DPH (z měsíčního paušálu)	Způsob výpočtu
Dostupnost Služby	■	Za každých započatých 0,25 % nad stanovenou hodnotu parametru
Provozní doba zaručená	■	Za každou započatou 1 hodinu nedostupnosti nad stanovenou hodnotu parametru
Max. doba výpadku	■	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Max. doba nedostupnosti dat	■	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Max. doba servisní odezvy	■	Za každých započatých 30 minut nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie A	■	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie B	■	Za každých 8 hodin Služby nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie C	■	Za každých 8 hodin Služby nad stanovenou hodnotu parametru

### **Příloha č 3 - Katalogové listy služeb**

- A. KL01 – MONITORING A DOHLEDOVÉ SLUŽBY
- B. KL02 – SERVICEDESK A HELPDESK SLUŽBY
- C. KL03 – OBECNÉ PRAVIDELNÉ SLUŽBY A SLA
- D. KL04 – SPRÁVA SERVEROVÉ VÝPOČETNÍ INFRASTRUKTURY
- E. KL05 – SPRÁVA PROSTŘEDÍ MANAGEMENTU, SAN A DISKOVÝCH POLÍ
- F. KL06 – SPRÁVA LAN PRVKŮ
- G. KL07 – SPRÁVA VIRTUALIZAČNÍ PLATFORMY
- H. KL08 – SPRÁVA SLUŽEB GPFS CLUSTERU – IBM SPECTRUM SCALE
- I. KL09 – SPRÁVA ZÁLOHOVÁNÍ DAT
- J. KL10 – DOHLED A PODPORA NÁSTROJE SIEM

<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	<b>KL01-Monitoring a dohledové služby</b>
Název služby	Monitoring a dohledové služby
<b>VYMEZENÍ SLUŽBY</b>	
<b>Prostředí</b>	<p>PRODUKČNÍ - Serverové uzly modulárního řešení, Stand Alone servery, SAN přepínače, LAN vrstva Core/ Distribution/ Access, WIFI – Converged Access, serverová virtualizace, přepínače, diskové pole, GPFS Head Node servery a pásková knihovna, firewally a Operační systémy, zálohování</p> <p>Objednatel si vyhrazuje právo měnit, doplňovat nebo nahrazovat uvedené prostředí</p>
<b>ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ</b>	
<p>Monitoring poskytuje oběma smluvním stranám včasná varování, formou e-mailové, SMS notifikace nebo hlasové zprávy, o výpadcích, trendech a historii chodu důležitých technologií IT infrastruktury a v omezeném rozsahu aplikačních systémů monitorovaných po dohodě s Objednatelem.</p> <p>Monitoring ICT infrastruktury dostupný v režimu 24x7x365. Poskytovatel zajistí monitoring a dohled pomocí nástroje a týmu specialistů, kteří neustále vyhodnocují a zpracovávají hlášení událostí dohledovým systémem.</p> <p><b>Dohledový nástroj</b> Dohled ICT infrastruktury je umožněn přes společné webové rozhraní s možností definice práv na úrovni rolí nebo jednotlivých řešitelů. Výchozí jazyk je angličtina, s podporou českého jazyka.</p> <p>Komunikace mezi centrálním dohledovým serverem, lokálním serverem a jednotlivými agenty, probíhá šifrovaně a využívá crypto knihovny. Poskytovatel je povinen přistupovat přes zabezpečený protokol HTTPS.</p> <p>Incidentní stavy jsou automaticky zakládány formou ticketu typu Incident v ticketovacím systému HelpDesk. V případě neřešených incidentů / událostí je možné nastavit vlastní eskalační postupy nebo závislosti jednotlivých sledovaných prvků (např. ISP &gt; core switch &gt; ESXi &gt; VM).</p> <p>Základní funkcí monitoringu je možnost definice limitů na úrovni jednotlivých triggerů, tzn. dohledová služba Poskytovatele je povinná monitoring s proaktivním upozorněním na hodnotu, která překročí nastavenou limitní hodnotu.</p> <p>Monitoring sleduje fyzické i virtuální prvky a technologie, společně s funkcí Autodiscovery zabezpečuje aktuální monitoring pro velikost a alokaci logických disků, CPU, SNMP discovery, windows services, možnost automatického sběru a vyhodnocení ODBC SQL dotazů. Součástí předmětu plnění je nástroj dohledu, který musí umožňovat tvorbu individuálních skriptů nebo exportu/importu XML souborů. Podporuje sledování pro technologie s protokolem SNMP v1 – v3 (SNMP traps, síťová zařízení)</p> <p>Součástí předmětu plnění musí být i reporting – dohledový nástroj, který musí umožňovat ad hoc nebo individuální grafické reporty z nasbíraných hodnot, zobrazené v prostředí řešitele. Je možné definovat vlastní skupiny pro sledování plnění SLA nad jednotlivými technologiemi.</p> <p>Nástroj umožňuje automatizaci procesů – vzdálené akce provedené na základě triggeru – reboot, restart služby / serveru / provedení individuálních skriptů.</p>	

<b>Provoz služby</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Komplexní monitoring všech infrastrukturních zařízení a systémů, serverů, operačních systémů, systémových služeb, databází, sítí, ale v omezeném rozsahu i klíčových aplikací a aplikačních služeb Odběratele.</li> <li>b. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů, archivace logů, kontrola čitelnosti uložených dat/přesun dat na novější úložná média</li> <li>c. Kontrola logů monitorovacích systémů (na denní bázi)</li> <li>d. Kontrola výkonnosti a performance monitoring sledovaných technologií (na týdenní bázi)</li> <li>e. Incident management – Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi).</li> <li>f. Problem Management – Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace).</li> </ul>	
<b>Správa infrastruktury monitoringu</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Implementace a správa monitoringu monitorování sítě, serverů a jejich služeb</li> <li>b. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců, případně nových verzí opravující vážné bezpečnostní chyby (na kvartální bázi)</li> <li>c. Analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku</li> <li>d. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli</li> <li>e. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně)</li> <li>f. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace včetně deploymentu nových sond nebo jejich aktualizací</li> </ul>	
<b>Způsob kontroly</b>	
Pravidelný reporting incidentů, problémů a návrh nápravných opatření	
<b>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</b>	
<b>Měrná jednotka provozu služby</b>	Počet prvků technologie
<b>Limit objemu služby</b>	Počet prvků technologie, dle rozsahu technické části zadávací dokumentace Historie dat: 90 dní zpět
<b>Omezení</b>	Poskytovatel dodá potřebný SW vč. licencí, aktivní podpory výrobce a zajistí dostatečný úložný prostor, pro uchovávání dat dle požadovaného plánu.
<b>Další podmínky</b>	Objednatel umožní Poskytovateli instalovat fyzický server (o velikosti max.2U), nebo virtuální server, do prostor datové místnosti v každé lokalitě, poskytne vnitřní IP adresu (pro každý server) a připojení do vnitřní LAN infrastruktury. Komunikace proxy serverů s venkovním centrálním serverem probíhá šifrovaně, protokolem TCP/IP. Objednatel umožní komunikaci mezi těmito servery a serverem centrálním nastavením svého firewall zařízení.
<b>POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ</b>	
Po ukončení implementačního období má Objednatel plně funkční monitorovací řešení, včetně aktivního sledování všech definovaných technologií.	

<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	KL02-ServiceDesk a HelpDesk služby		
Název služby	ServiceDesk a HelpDesk služby		
<b>VYMEZENÍ SLUŽBY</b>			
<b>Prostředí</b>	PRODUKČNÍ - Serverové uzly modulárního řešení, Stand Alone servery, SAN přepínače, LAN vrstva Core/ Distribution/ Access, WIFI serverová virtualizace, přepínače, diskové pole, GPFS Head Node servery a pásková knihovna, firewally a Operační systémy  Objednatel si vyhrazuje právo měnit, doplňovat nebo nahrazovat uvedené prostředí		
<b>ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ</b>			
<b>ServiceDesk služby</b> a) Dostupnost služby ServiceDesku v režimu 24x7x365 b) Poskytovaná služba v souladu s ITIL c) Minimální počet pracovníků ServiceDesku (při noční směně) jsou 3 pracovníci – CallDesk Dispečer, výjezdový technik a L2 senior systém administrátor. d) Technické vybavení a prostory splňují bezpečnostní požadavky a požadavky normy ISO27001. e) Zajištění a evidence všech požadavků a servisních zásahů – telefonních, emailových, monitoring notifikací f) Vyhodnocení požadavků a událostí (dopad, priorita, prvotní analýza) g) Dispečink a dohled nad řešením otevřených požadavků, událostmi a logistikou techniků, servisních zásahů  <b>HelpDesk nástroj (musí splňovat mandatorní požadavky uvedené příloze č. 2 této Smlouvy)</b> a) HelpDeskový nástroj musí být zabezpečen protokolem HTTPS b) Zajišťuje automatické potvrzení o přijetí požadavku c) Zajišťuje automatické zaslání zpětné vazby Objednateli po uzavření požadavku d) Je nastaven pro příjem automatizovaných notifikací o incidentech z monitorovacího nástroje e) Reporting – zajištění individuálních reportů z databáze požadavků a událostí			
<b>Způsob kontroly</b>			
Je obsahem kvartálního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíc.			
<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)</b>			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
<b>SLA PARAMETRY</b>	<b>Jednotka</b>	<b>Hodnota</b>	
Dostupnost	hod	24x7x365	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00:00 – 23:59	
Max. doba do zahájení řešení incidentu/požadavku	[hod]	2	
Dojezdová pro řešení problémů v místě v režimu 24x7x365	[hod]	Se řídí dle KL 2-12	
Dojezdová pro řešení problémů v místě v režimu 8x5x365	[hod]	Se řídí dle KL 2-12	
<b>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</b>			
<b>Měrná jednotka provozu služby</b>	Počet řešitelských licencí pro přístup Objednatele do HelpDesk systému		
Limit objemu služby	Min. 3		

<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	<b>KL03-Obecné pravidelné služby a SLA</b>
Název služby	Provoz a správa – pravidelné služby a SLA
<b>VYMEZENÍ SLUŽBY</b>	
<b>Prostředí</b>	<p>PRODUKČNÍ - Serverové uzly modulárního řešení, Stand Alone servery, SAN přepínače, LAN vrstva Core/ Distribution/ Access, WIFI , serverová virtualizace, přepínače, diskové pole, GPFS Head Node servery a pásková knihovna, firewally a Operační systémy</p> <p>Objednatel si vyhrazuje právo měnit, doplňovat nebo nahrazovat uvedené prostředí</p>
<b>ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ</b>	
<p>4. <b>Provoz služeb</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. technická podpora je garantovaná dostupností 24x7x365 na telefonní lince uvedené ve Smlouvě</li> <li>b. kontrola logů, hlášení o možných chybách v provozovaných systémech (na týdenní bázi),</li> <li>c. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi),</li> <li>d. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,</li> <li>e. odborná technická podpora a odstraňování závad (na denní bázi),</li> </ul> <p>5. <b>Správa služeb</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),</li> <li>b. údržba a zajištění dostupnosti služeb</li> <li>c. analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku,</li> <li>d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,</li> <li>e. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby.</li> </ul> <p>6. <b>Součinnost a konzultace</b> v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (I společně s dodavateli technologií).</p> <p>7. <b>Správa a aktualizace provozní dokumentace</b> v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. postupy pro provoz a správu služby,</li> <li>b. postupy pro obnovu služby ze záloh jednotlivých systémů,</li> </ul> <p>8. <b>Správa a aktualizace technické dokumentace</b> v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby,</li> <li>b. aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací,</li> <li>c. správa konfigurací předmětných služeb.</li> </ul> <p>9. <b>Reporting</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce, včetně výstupů ze systémů Monitoring, ServiceDesk a HelpDesk. Report, který bude prezentován ze strany projektového manažera, bude obsahovat výkaz veškerých incidentů, požadavků a činností provedených v rámci smlouvy, včetně detailním náhledu výkazu práce za každých odpracovaných 0,5 hod.</li> <li>b. Výkaz prací musí být kdykoliv dostupný v elektronické podobě, v evidenčním systému Dodavatele, dostupném přes zabezpečené webové rozhraní (https) a na základě přístupových údajů, které Objednatel získá na vyžádání kontaktní osoby.</li> </ul>	

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)		
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota
Dostupnost	[%/měs]	98
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	24x7x365
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8x5x365
Max. doba výpadku	[hod]	Se řídí dle KL 2-12
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	Se řídí dle KL 2-12
Max. doba zahájení řešení incidentu/požadavku	[hod]	Se řídí dle KL 2-12
Odstranění výpadku – A	[hod]	Se řídí dle KL 2-12
Odstranění výpadku – B	[dny]	Se řídí dle KL 2-12
Odstranění výpadku – C	[dny]	Se řídí dle KL 2-12
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)		
Kategorie A	Nedostupnost některé z klíčových technických součástí	
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost služby.	
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B	
Způsob kontroly		
<p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.</p> <p>Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb systému elektronické pošty. Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce, včetně výstupů ze systémů Monitoring, ServiceDesk a HelpDesk v očekávaném rozsahu minimálně 2 člověkodnů/měsíc.</p>		
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY		
Měrná jednotka provozu služby	Dostupnost	
Limit objemu služby	Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce, včetně výstupů ze systémů Monitoring, ServiceDesk a HelpDesk	



Omezení	<p>Poskytovatel je povinen poskytnout <b>součinnost při zajištění</b> technické podpory s výměnou HW/komponent <b>s ukončením opravy do následujícího pracovního dne</b>. Minimální délka záruky komponent DC je 3 roky.</p> <p>Poskytovatel požaduje <b>zajištění</b> administrace DC, zahrnující správu a profylaxi zařízení HW technologie, včetně instalace nových verzí a opravných patchů (po dohodě může být provedeno i formou vzdáleného připojení), kontrolu logů, výkonnostních parametrů, bezpečnostní update a případně provedení úprav nebo optimalizace nastavení.</p> <p>Dále u SW vybavení zařízení, která jsou součástí DC, bude Poskytovatel zodpovědný za tvorbu dokumentace k novým verzím SW a poskytování konzultací.</p>
---------	--

<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	<b>KL04 – SPRÁVA SERVEROVÉ VÝPOČETNÍ INFRASTRUKTURY</b>	
Název služby	Správa serverového prostředí PRO KRITICKÉ a NEKRITICKE APLIKACE	
<b>VYMEZENÍ SLUŽBY</b>		
<b>ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ</b>		
<p>6. Provoz a správa služby:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní bázi),</li> <li>kontrola monitoringu služby (na denní bázi),</li> <li>návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,</li> <li>odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),</li> <li>správa veškerých serverových modulů řešení, šasi a ostatních součástí serverového řešení, správu šasi, jeho zdrojů (např. ventilátorů), ale i ostatních prvků provozovaného celku, (na denní bázi),</li> <li>konfigurace a administrace infrastruktury</li> <li>kontrola dostupnosti diskových polí ve vazbě na servery</li> <li>kontrola dostupnosti FC switchů ve vazbě na servery</li> <li>definice serverových profilů, které se aplikují na fyzický server automaticky s přenosem serverového profilu</li> </ol> <p>7. Součinnost v rámci servisní podpory s dodavatelem – výrobcem zařízení – po dobu záruky i souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií).</p> <p>8. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Postupy pro provoz a správu služby</li> </ol> <p>9. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</p> <p>10. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,</p> <p>11. správa konfigurací předmětné infrastruktury</p>		
<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)</b>		
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
<b>SLA PARAMETRY</b>	<b>Jednotka</b>	<b>Hodnota</b>
Dostupnost	[%/měs]	99
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku	[hod]	16
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	16
Max. doba servisní odezvy	[min]	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	12
Odstranění výpadku – B	[dny]	6

Odstranění výpadku – C	[dny]	10
<b>Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)</b>		
<b>Kategorie A</b>	Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby a datových souborů.	
<b>Kategorie B</b>	Závada nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. Např. výpadek jednoho Serveru. Datové soubory jsou ale nadále plně přístupné.	
<b>Kategorie C</b>	Závady, které neomezí provoz služby a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B	
<b>Způsob kontroly</b>		
<p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.</p> <p>Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Služba bude monitorována v souladu s požadavky smlouvy na monitoring SLA parametrů. Měření bude realizováno z management serveru.</p> <p>Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p>		
<b>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</b>		
<b>Měrná jednotka provozu služby</b>	Počet spravovaných zařízení	
<b>Limit objemu služby</b>	Počet spravovaných zařízení	
<b>Omezení</b>	<p>Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.</p> <p>Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba – realizační část, dle katalogových listů jednotlivých rolí. Služba se nevztahuje na klientské stanice.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u dodavatele technologie datového centra.</p> <p>Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.</p>	

<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	KL05 – Správa prostředí Managementu, SAN a diskových polí, páskové knihovny	
Název služby	Správa management clusteru, přepínačů SAN a datových úložišť	
<b>VYMEZENÍ SLUŽBY</b>		
<b>ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ</b>		
<p>5. Provoz a správa služby:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Profylaktické činnosti, kontrola služby (na denní bázi),</li> <li>b. kontrola monitoringu služby (na denní bázi),</li> <li>c. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,</li> <li>d. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),</li> <li>e. provádění pravidelných záloh konfigurací (aktualizace záloh po každé změně),</li> <li>f. konfigurace a administrace Fibre Channel SAN infrastruktury</li> <li>g. kontrola dostupnosti diskových polí</li> <li>h. kontrola dostupnosti FC switchů</li> <li>i. konfigurace zónování, LUN masking</li> <li>j. Správa SW Defined Storage pro management cluster pro úložiště s tenkým provisioningem, replikací dat, snapshot, klony a dalšími vlastnostmi moderních diskových úložišť</li> <li>k. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi) a analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku</li> <li>l. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,</li> <li>m. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby.</li> </ol> <p>6. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (I společně s dodavatelem technologií).</p> <p>7. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Postupy pro provoz a správu služby,</li> </ol> <p>8. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,</li> <li>b. správa konfigurací předmětné infrastruktury</li> </ol>		
<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)</b>		
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
<b>SLA PARAMETRY</b>	<b>Jednotka</b>	<b>Hodnota</b>
Dostupnost	[%/měs]	99
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku	[hod]	16
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	16
Max. doba servisní odezvy	[min]	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	12

Odstranění výpadku – B	[dny]	6
Odstranění výpadku – C	[dny]	10
<b>Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)</b>		
<b>Kategorie A</b>	Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby a datových souborů.	
<b>Kategorie B</b>	Závada nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. Např. výpadek jednoho SAN přepínače. Datové soubory jsou ale nadále plně přístupné.	
<b>Kategorie C</b>	Závady, které neomezí provoz služby a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B	
<b>Způsob kontroly</b>		
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Služba bude monitorována v souladu s požadavky smlouvy na monitoring SLA parametrů. Měření bude realizováno z management serveru. Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.		
<b>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</b>		
<b>Měrná jednotka provozu služby</b>	Počet spravovaných zařízení	
<b>Limit objemu služby</b>	Počet spravovaných zařízení	
<b>Omezení</b>	<p>Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.</p> <p>Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba – realizační část, dle katalogových listů jednotlivých rolí. Služba se nevztahuje na klientské stanice.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u dodavatele technologie datového centra.</p> <p>Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.</p>	

<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	<b>KL06 – Správa LAN prvků</b>	
Název služby	Provoz a správa síťové infrastruktury LAN a Firewall	
<b>VYMEZENÍ SLUŽBY</b>		
<b>ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ</b>		
<p>6. Provoz aktivních síťových prvků:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na vyžádání),</li> <li>b. návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace),</li> <li>c. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),</li> <li>d. provádění pravidelných záloh SW konfigurací (aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Objednatele,</li> </ul> <p>7. Správa aktivních prvků (dle popisu stavu prostředí v tomto KL):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>g. konfigurace a správa aktivních prvků (IP, QoS,VLAN, FW pravidel, Software-defined networking)</li> <li>h. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců</li> <li>i. analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku,</li> <li>j. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,</li> <li>k. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků</li> <li>l. předkládání návrhů na optimalizaci.</li> </ul> <p>8. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií). Účast na jednání provozních a pracovních týmů Objednatele.</p> <p>9. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>m. Postupy pro provoz a správu každého typu zařízení.</li> <li>n. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,</li> </ul> <p>10. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o. Aktuální schéma fyzického zapojení páteřní (core) sítě</li> <li>p. aktuální schéma logického zapojení jednotlivých distribučních a přístupových sítí (VLAN, porty, prvky) včetně způsobu připojení k páteřní síti,</li> <li>q. aktuální schéma Logického zapojení L2,L3 (interní směrování (statické, OSPF, hraniční routery), směrování do externích sítí, přehled ACL),</li> <li>r. aktuální přehled verzí OS aktivních prvků</li> </ul>		
<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)</b>		
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
<b>SLA PARAMETRY</b>	<b>Jednotka</b>	<b>Hodnota</b>
Dostupnost	[%/měs]	99
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku	[hod]	16
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	16
Max. doba servisní odezvy	[min]	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	12

Odstranění výpadku – B	[dny]	6
Odstranění výpadku – C	[dny]	10
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)		
Kategorie A	<p>Výpadek jednoho nebo více aktivních prvků (karty, access porty, management modul), který zapříčiní nedostupnost minimálně jednoho nebo více segmentů přístupových sítí, případně nedostupnost páteřní sítě. Segmentem sítě se rozumí celá oblast zahrnující celou přístupovou síť terminovanou na páteřní síť případně terminovanou na distribuční část přístupové sítě a všechna na tento segment přímo připojená koncová zařízení.</p> <p>Výpadek nebo závada na síti, která způsobí nedostupnost kteréhokoliv „Business Critical“ serveru v síti Objednatele.</p>	
Kategorie B	<p>Závada nebo výpadek části prvku nebo karty, která snížení dostupnosti služeb, avšak nezapříčiní výpadek celého segmentu sítě:</p> <p>Výpadek zálohovaných páteřních linek, které nezpůsobí výpadek druhé záložní linky, respektive nedojde k výpadku celého segmentu sítě, závada redundantních zařízení (karet, napájecích zdrojů, modulů a případně dalších), při kterých nedojde k výpadku záložního zařízení, a tím ani k výpadku celého segmentu sítě, Snížená dostupnost služeb zapříčiněná např. z důvodu zahlcení sítě.</p>	
Kategorie C	<p>Závada nebo výpadek komunikačního portu, případně bloku portů aktivního prvku, které jsou připojeny pouze ke koncovým zařízením. Závady, které nezpůsobí výpadek ani nesníží dostupnosti služeb v rámci segmentu koncových stanic nebo jednotlivých serverů. Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.</p>	
Způsob kontroly		
<p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.</p> <p>Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost infrastruktury sítě LAN a jejích služeb.</p> <p>Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p>		
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY		
Měrná jednotka provozu služby	Počet Access portů a topologie sítě (VLAN, Subnets, apod.)	
Limit objemu služby	Počet spravovaných zařízení	
Omezení	Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.	

	<p>Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba – realizační část, dle katalogových listů jednotlivých rolí. Služba se nevztahuje na klientské stanice.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u dodavatele technologie datového centra.</p> <p>Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.</p>
<p><b>Další podmínky či omezení</b></p>	<p>Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu LAN/WAN.</p>



<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	<b>KL07 – Správa virtualizační platformy</b>	
Název služby	<b>SPRÁVA A PROVOZ HYPERVIZORŮ NA PLATFORMĚ RHEV</b>	
<b>VYMEZENÍ SLUŽBY</b>		
<b>ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ</b>		
<p>5. Správa infrastruktury virtualizačních serverů:</p> <p>a. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku</p> <p>6. Návrh opatření a postupu implementace / upgrade opravného balíku ke schválení Objednatelii,</p> <p>a. instalace a provedení změn dle schválených návrhů</p> <p>b. profylaktické činnosti, monitoring virtualizačního prostředí (na denní bázi),</p> <p>c. kontrola logů (na denní bázi),</p> <p>d. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby (úpravy zdrojů – CPU, paměť, disk atd.),</p> <p>e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),</p> <p>f. konfigurace a administrace virtualizační platformy</p> <p>g. kontrola dostupnosti virtualizační platformy</p> <p>h. správa a monitoring VMFS filesystemů</p> <p>i. konfigurace virtuálních switchů, konfigurace VLAN</p> <p>7. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (I společně s dodavateli technologií).</p> <p>8. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <p>a. Postupy pro provoz a správu hypervizorů</p> <p>b. Konfigurační databáze</p> <p>9. Instalace nových hypervizorů, upgrade existujících - na vyžádání jako „Jednorázová služba“</p>		
<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)</b>		
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
<b>SLA PARAMETRY</b>	<b>Jednotka</b>	<b>Hodnota</b>
Dostupnost	[%/měs]	99
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku	[hod]	16
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	16
Max. doba servisní odezvy	[min]	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	12
Odstranění výpadku – B	[dny]	6
Odstranění výpadku – C	[dny]	10
<b>Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)</b>		
Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost „host“ serveru (virtualizačního prostředí).	

Kategorie B	Závada nebo výpadek části host serveru, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost.
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B
<b>Způsob kontroly</b>	
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost zálohování/obnovy a jeho služeb. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů.	
<b>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</b>	
<b>Měrná jednotka provozu služby</b>	Počet hypervizorů
<b>Limit objemu služby</b>	Počet hypervizorů
<b>Omezení</b>	<p>Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.</p> <p>Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba – realizační část, dle katalogových listů jednotlivých rolí. Služba se nevztahuje na klientské stanice.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u dodavatele technologie datového centra.</p> <p>Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.</p>
<b>Další podmínky či omezení</b>	Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu.

<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	KL08 – Správa služby GPFS clusteru – IBM Spectrum Scale
Název služby	Správa provozu služeb GPFS clusteru
<b>VYMEZENÍ SLUŽBY</b>	
<b>ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ</b>	
<p>6. Provoz služeb IBM GPFS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní bázi),</li> <li>b. kontrola logů (na týdenní bázi),</li> <li>c. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi),</li> <li>d. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,</li> <li>e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),</li> <li>f. správa komunikačních certifikátů</li> </ol> <p>7. Správa služeb IBM GPFS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi),</li> <li>b. údržba a zajištění dostupnosti služeb GPFS clusteru</li> <li>c. Konfigurace clusteru GPFS</li> <li>d. Konfigurace CES protokolu</li> <li>e. Konfigurace pro ladění a optimalizaci výkonu</li> <li>f. Konfigurace správy aktivních souborů</li> <li>g. Konfigurace modulu DRM na bázi AFM</li> <li>h. Ladění podsystému NFS jádra v AFM a AFM DR</li> <li>i. Správa souborového systému</li> <li>j. Správa protokolových služeb</li> <li>k. Správa mdisků</li> <li>l. Správa autentizačních protokolů</li> <li>m. Správa a řízení kvót, ACL, Snapshotů a Politik v rámci Spectrum Scale LifeCycle</li> <li>n. Zrcadlení a replikace dat a metadat</li> <li>o. Správa GUI Správa certifikátů pro zajištění komunikace mezi webovým serverem GUI a webovými prohlížeči</li> <li>p. Implementace prostředí clusteru NFS v systému Linux</li> <li>q. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,</li> <li>r. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,</li> <li>s. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby GPFS clusteru</li> </ol> <p>8. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (l společně s dodavatelem technologií).</p> <p>9. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Postupy pro provoz a správu služby Exchange,</li> <li>b. postupy pro obnovu služby Exchange ze záloh jednotlivých systémů,</li> </ol> <p>10. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby Exchange,</li> <li>b. aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací Exchange,</li> <li>c. správa konfigurací předmětných služeb Exchange.</li> </ol>	

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)		
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota
Dostupnost	[%/měs]	99
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku	[hod]	16
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	16
Max. doba servisní odezvy	[min]	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	12
Odstranění výpadku – B	[dny]	6
Odstranění výpadku – C	[dny]	10
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)		
Kategorie A	Nedostupnost služby Exchange, zejména: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nedochozí k odeslání pošty (ve frontě pro odchozí poštu se hromadí neodeslané zprávy),</li> <li>- uživatelé služby se nemohou připojit ke svému účtu (jak prostřednictvím klientské aplikace, tak webového rozhraní pro poštu),</li> <li>- uživatelé nepřijímají poštu (zejména prostřednictvím webového rozhraní pro poštu).</li> </ul>	
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby Exchange, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost služby Exchange.	
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B	
Způsob kontroly		
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb systému elektronické pošty.		
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY		
Měrná jednotka provozu služby	Počet poštovních účtů (schránek)	
Limit objemu služby		
Omezení	Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba – realizační část, dle katalogových listů jednotlivých rolí. Služba se nevztahuje na klientské stanice.	

	<p>Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u dodavatele technologie datového centra.</p> <p>Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.</p>
Další podmínky či omezení	Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu databází.

<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	<b>KL9-Správa zálohování dat</b>	
Název služby	Zálohování a obnova dat IBM SPECTRUM PROTECT/ Stormware	
<b>VYMEZENÍ SLUŽBY</b>		
<b>ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ</b>		
<p>6. Provoz služby zálohování</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů, archivace logů, kontrola čitelnosti uložených dat/přesun dat na novější úložná média</li> <li>d. Kontrola logů zálohovacích systémů (na denní bázi)</li> <li>e. Kontrola výkonosti a performance monitoring (na týdenní bázi)</li> <li>f. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace).</li> <li>g. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi).</li> <li>h. Provádění pravidelných záloh dle odsouhlaseného plánu zálohování.</li> <li>i. Zálohování bude prováděno v rámci centrálního úložiště Objednatele</li> <li>j. Provádění pravidelných testů obnovitelnosti datových a konfiguračních souborů - pouze na vyžádání</li> </ul> <p>7. Správa infrastruktury zálohování</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>k. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců, případně nových verzí opravujících vážné bezpečnostní chyby (na kvartální bázi)</li> <li>l. Analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku</li> <li>m. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli</li> <li>n. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně)</li> <li>o. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace včetně deploymentu nových zařízení a klientů nebo jejich aktualizací</li> </ul> <p>8. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace zálohovacích serverů dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>p. Konfigurace kategorie/procesu záloh (krátkodobé – střednědobé – dlouhodobé zálohy)</li> <li>q. Konfigurace plánu jednotlivých záloh dle specifikace Objednatele</li> </ul> <p>9. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií)</p> <p>10. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>r. Postupy pro provoz a správu zálohovacích serverů</li> <li>s. Postupy pro obnovu datových a konfiguračních souborů</li> <li>t. Aktuální plán zálohování všech relevantních serverů a zařízení</li> <li>u. Aktuální popis typových záloh (doba zálohování, dostupnost)</li> </ul>		
<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)</b>		
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
<b>SLA PARAMETRY</b>	<b>Jednotka</b>	<b>Hodnota</b>
Dostupnost	[%/měs]	99

Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku	[hod]	16
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	16
Max. doba servisní odezvy	[min]	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	12
Odstranění výpadku – B	[dny]	6
Odstranění výpadku – C	[dny]	10
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)		
Kategorie A	Nedostupnost zálohovacího systému. Nedostupnost zálohy (nemožnost obnovení). Chyba integrity vytvořených záloh.	
Kategorie B	Snížená nebo omezená dostupnost zálohování	
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B	
Způsob kontroly		
<p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.</p> <p>Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost zálohování/obnovy a jeho služeb. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů.</p>		
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY		
Měrná jednotka provozu služby	Počet zálohovacích serverů, zálohovacích jobů a zálohovaných klientů	
Limit objemu služby		
Omezení	<p>Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.</p> <p>Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba – realizační část, dle katalogových listů jednotlivých rolí. Služba se nevztahuje na klientské stanice.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u dodavatele technologie datového centra.</p> <p>Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.</p>	
Další podmínky či omezení	Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu zálohování.	

Další podmínky	Výpadek celé zálohovací infrastruktury je považováno za jeden incident kategorie A bez ohledu na počet zálohovacích procesů v rámci dané konfigurace. Incident je ukončen v okamžiku, kdy jsou plně dostupné všechny zálohy na daném zařízení.
----------------	--



<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	<b>KL10-Dohled a podpora nástroje SIEM</b>
Název služby	Správa provozu služby SIEM
<b>VYMEZENÍ SLUŽBY</b>	
Prostředí	PRODUKČNÍ
Cílová skupina	Interní zaměstnanci, externí subjekty,
Zkrácený popis služby	Proaktivní dohled nad zabezpečením infrastruktury pomocí nástroje SIEM
<b>ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ</b>	
<p><b>Správa zařízení SIEM (HW/ SW)</b></p> <p><u>1.Provoz zařízení SIEM</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní bázi)</li> <li>• Kontrola provozních logů zařízení (na týdenní bázi)</li> <li>• Návrh případných opatření s cílem předejít možným výpadkům a omezením poskytovaných služeb zařízením SIEM</li> <li>• Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 1st level support</li> <li>• Správa licenčních pravidel</li> </ul> <p><u>2.Správa zařízení SIEM</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi)</li> <li>• Údržba a zajištění dostupnosti služby SIEM</li> <li>• Analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku</li> <li>• Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli</li> <li>• Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby SIEM.</li> </ul> <p><b>Pravidelné činnosti – analytická činnost SIEM</b></p> <p><u>Služby 1. úroveň – Podpora, dohled a analýzy</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analýza bezpečnostních incidentů v systému SIEM <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Posouzení incidentu z hlediska false-positives bezpečnostních incidentů</li> <li>○ Vyhodnocení příčin vzniku bezpečnostních incidentů</li> <li>○ Vyhodnocení dopadu bezpečnostních incidentů (změny v systémech / infrastruktuře, uniklá data, atd.)</li> <li>○ Návrh a konzultace opatření</li> </ul> </li> <li>• SIEM – Security Information &amp; Event Management <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vzdálená kontrola bezpečnostních událostí – incidentů 5x8 (jejich investigace pro jejich klasifikaci)</li> <li>○ Eskalace a informování pověřených osob dle kompetenční a komunikační matice. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Eskalace významných událostí ze sítě CESNET na CESNET-CERTS bezpečnostní tým</li> <li>▪ Možná výměna anonymních informací o aktuálních hrozbách s OTX komunitou (Open Threat Exchange)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Konfigurace log zdrojů napojených na SIEM <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vytváření DSM modulu pro neznámé zdroje v SIEM, aby bylo možné kategorizovat informace obsažené v logu.</li> </ul> </li> </ul>	

- Kontrola správné funkce infrastruktury a případná náprava nežádoucího stavu
- Přidávání Logsources
- Vulnerability management
  - Aktivní kontrola zranitelnosti infrastruktury
  - Vyhodnocení bezpečnostního incidentu na základě známé zranitelnosti v infrastruktuře
  - Reporting zranitelností
- Strukturovaný reporting
  - Reporting zjištěných bezpečnostních incidentů
  - Reporting zjištěných zranitelností v infrastruktuře
  - Reporting anomálií v infrastruktuře
  - Reporting nekorektního chování infrastruktury nebo jejích částí
  - Konzultace nad reporty
- Dashboard
  - Přehled o aktuální bezpečnostní situaci v informačním systému
  - Přehled o správě detekovaných událostí a průběhu analytických činností
  - Přehled o kvalitě služeb bezpečnostní infrastruktury
  - Přehled o dostupnosti služeb a systémů
- Škálování konfigurace na specifické prostředí zákazníka
- Podpora služby v provozním režimu 5x8 s možností telefonní nebo e-mail komunikace přímo se Security operátorem. V případě významných incidentů i specificky domluveným způsobem.

**Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií).**

- Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
  - Postupy pro provoz a správu služby,
  - Postupy pro obnovu služby ze záloh jednotlivých systémů,
- Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu (konzole systému):
  - Aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby SIEM,
  - Aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací SIEM,
  - Správa konfigurací předmětných služeb SIEM.

**SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota
Dostupnost	[%/měs]	98
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	08–17 (5x8)
Max. doba výpadku	[hod]	8
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	16
Max. doba servisní odezvy	[min]	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	8
Odstranění výpadku – B	[dny]	2
Odstranění výpadku – C	[dny]	4
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)		

Kategorie A	Nedostupnost služby SIEM, zejména: Nedochází ke sběru událostí, neběží monitoring v reálném čase.
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby SIEM, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost služby SIEM. Např. nelze spravovat zdroje SIEM, systém nemá funkční analýzu útoků.
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B, např. nefungují reporty.
<b>Způsob kontroly</b>	
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb systému elektronické pošty.	
<b>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</b>	
Měrná jednotka provozu služby	Počet EPS, tzv. Events Per Second (událostí za vteřinu) a počet zařízení napojených do SIEM Počet DEVICES, tzn. počet zařízení napojených na VULNERABILITY MANAGER
Limit objemu služby	1000 EPS, 8 hodin / měsíc
Omezení	

**Příloha 4 – Odbornost realizačního týmu (v rámci realizačního týmu je zabezpečeno níže uvedené):**

1. Projektový manažer
2. Specialista architekt řešení
3. Specialista řízení IT služeb
4. IT specialista bezpečnosti
5. IT specialista pro systémy LAN
6. IT specialista pro serverovou HW infrastrukturu
7. IT specialista pro infrastrukturu pro ukládání dat IBM Storage (2 osoby)
8. IT specialista na serverové operační systémy OS Linux (2 osoby)
9. IT specialista na serverové virtualizační datacenter systémy
10. IT specialista pro systémy Wi-Fi
11. IT specialista na systémy Firewall/VPN/WAN
12. IT specialista pro systémy zálohování dat
13. IT specialista na bezpečnostní technologie SIEM (2 osoby)

### Katalogové listy členů realizačního týmu

OZNAČENÍ ROLE	1. Projektový manažer
Požadované minimální vzdělání	Ukončené vysokoškolské vzdělání v magisterském studijním programu
Požadované certifikace	Platnou certifikaci v oblasti projektového řízení nebo technickou certifikaci v oblasti informačních technologií, např. Certifikaci PMI, IPMA, Prince 2, CompTIA Project+ či jiných obdobných a
Požadované znalosti a praxe	Profesní zkušenost s vedením alespoň 2 projektů spočívajících v dohledu a zajišťování servisních služeb serverové infrastruktury, datových úložišť nebo aplikací stejného nebo obdobného rozsahu jako je předmět plnění Smlouvy, a to na pozici hlavního projektového manažera nebo obdobné pozici, která měla odpovědnost po stránce realizační projekt řídit a vést
Další podmínky	Kopie platného certifikátu prokazující požadované minimální vzdělání a držení požadované certifikace musí být připojena na následující straně

Jméno a příjmení	██████████
Požadované minimální vzdělání	Vysokoškolské, titul ing.
Požadované certifikace	Prince 2 Practitioner Certificate in Project Management
Požadované znalosti a praxe	Splňuje požadavek na profesní zkušenost s vedením alespoň 2 projektů spočívajících v dohledu a zajišťování servisních služeb serverové infrastruktury, datových úložišť nebo aplikací stejného nebo obdobného rozsahu jako je předmět plnění Smlouvy, a to na pozici hlavního projektového manažera nebo obdobné pozici, která měla odpovědnost po stránce realizační projekt řídit a vést.
Další podmínky	přílohou





OZNAČENÍ ROLE	2. Specialista architekt řešení
Požadované minimální vzdělání	Ukončené vysokoškolské vzdělání v magisterském studijním programu
Požadované certifikace	Platnou certifikaci v oblasti návrhu a architektury informačních technologií, např. TOGAF, IASA Associate, CITA-P (Certified Information Technology Architect Professional Certification) či jiných obdobných
Požadované znalosti a praxe	Profesní zkušenost s minimálně 2 projekty s obdobným předmětem plnění jako je předmět této Smlouvy, a to na pozici architekta řešení nebo obdobné
Další podmínky	Kopie platného certifikátu prokazující požadované minimální vzdělání a držení požadované certifikace musí být připojena na následující straně

Jméno a příjmení	██████████
Požadované minimální vzdělání	Vysokoškolské, titul ing.
Požadované certifikace	TOGAF 9 Foundation
Požadované znalosti a praxe	Splňuje požadavek na profesní zkušenost s minimálně 2 projekty s obdobným předmětem plnění jako je předmět Smlouvy, a to na pozici architekta řešení.
Další podmínky	přílohou







<b>OZNAČENÍ ROLE</b>	<b>3. Specialista řízení IT služeb</b>
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	Platnou certifikaci v oblasti řízení a správu IT služeb, např. ITIL, COBIT, ISO 20000 auditor a obdobně
Požadované znalosti a praxe	Profesní zkušenost s minimálně 2 projekty s obdobným předmětem plnění jako je předmět této Smlouvy, a to na pozici specialista řízení IT služeb nebo obdobné
Další podmínky	Kopie platného certifikátu prokazující požadované minimální vzdělání a držení požadované certifikace musí být připojena na následující straně

<b>Jméno a příjmení</b>	██████████
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	ITIL Foundation – IT Service Management
Požadované znalosti a praxe	Splňuje požadavek na profesní zkušenost s minimálně 2 projekty s obdobným předmětem plnění jako je předmět Smlouvy, a to na pozici specialista řízení IT služeb.
Další podmínky	přílohou



OZNAČENÍ ROLE	4. IT specialista bezpečnosti
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	Platnou certifikaci v oblasti návrhu a architektury bezpečnostních informačních technologií, např.: CISSP-ISSMP, CCSE+ či PCI DSS QSA, CompTIA Security+ a obdobně
Požadované znalosti a praxe	Profesní zkušenost na pozici specialisty zabezpečení IT infrastruktury po dobu nejméně 3 let v rámci projektů spočívajících v návrhu designu, zabezpečení a pokročilejší konfiguraci bezpečnostních řešení, technických konzultacích, oponenturách bezpečnostních otázek, ISMS implementacích atp.
Další podmínky	Kopie platného certifikátu prokazující držení požadované certifikace musí být připojena na následující straně

Jméno a přímení	██████████
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	Certified Information System Security Professional (CISSP)
Požadované znalosti a praxe	Splňuje požadavek na profesní zkušenost na pozici specialisty zabezpečení IT infrastruktury po dobu nejméně 3 let v rámci projektů spočívajících v návrhu designu, zabezpečení a pokročilejší konfiguraci bezpečnostních řešení, technických konzultacích, oponenturách bezpečnostních otázek, ISMS implementacích atp.
Další podmínky	přílohou



OZNAČENÍ ROLE	5. IT specialista pro systémy LAN
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	Platnou certifikaci v oblasti informačních technologií se zaměřením na síťové prvky CISCO či jiné obdobné (minimálně úroveň CCNA)
Požadované znalosti a praxe	Profesní zkušenost na pozici systémového inženýra pro oblast LAN infrastruktury po dobu nejméně 1 roku v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci, technických konzultacích síťových prvků LAN
Další podmínky	Kopie platného certifikátu prokazující držení požadované certifikace, případně doklady o absolvování certifikovaného školení, musí být připojeny na následující straně

Jméno a příjmení	██████████
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	Cisco Certified Network Associate Routing and Switching CCNA
Požadované znalosti a praxe	Splňuje požadavek na profesní zkušenost na pozici systémového inženýra pro oblast LAN infrastruktury po dobu nejméně 1 roku v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci, technických konzultacích síťových prvků LAN.
Další podmínky	přílohou





OZNAČENÍ ROLE	6. IT specialista pro serverovou infrastrukturu (SERVER HW)
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	Platnou certifikaci v oblasti informačních technologií se zaměřením na serverové technologie (HW) Držitel platného osvědčení o způsobilosti dle vyhlášky č. 50/1978 Sb.
Požadované znalosti a praxe	Profesní zkušenost na pozici systémového inženýra pro oblast IT infrastruktury po dobu nejméně 1 roku v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci, technických konzultacích správy serverů na procesorech architektury X86, IA-64 či jiné obdobné
Další podmínky	Kopie platného certifikátu prokazující držení požadované certifikace musí být připojena na následující straně

Jméno a příjmení	██████████
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	IBM System x a IBM BladeCenter řešení IBM PureFlex Technical Support V2 SE_ Server Credential 2019 certificate Platné osvědčení o způsobilosti dle vyhlášky 50/1978 Sb.
Požadované znalosti a praxe	Splňuje požadavek na profesní zkušenost na pozici systémového inženýra pro oblast IT infrastruktury po dobu nejméně 1 roku v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci, technických konzultacích správy serverů na procesorech architektury X86, IA-64 či jiné obdobné
Další podmínky	přílohou







<b>OZNAČENÍ ROLE</b>	<b>7. IT specialista pro infrastrukturu pro ukládání dat (IBM STORAGE HW) č. 1</b>
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	<p>Platnou certifikaci v oblasti informačních technologií se zaměřením na úložné systémy IBM a to:</p> <p>IBM Certified Specialist - Storwize Family Technical Solutions V4  IBM Certified Specialist - Midrange Storage Technical Support V5  IBM Certified Specialist - Enterprise Storage Technical Support V5</p> <p>Držitel platného osvědčení o způsobilosti dle vyhlášky č. 50/1978 Sb.</p>
Požadované znalosti a praxe	Profesní zkušenost na pozici systémového inženýra pro oblast IT infrastruktury po dobu nejméně 1 roku v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci, technických konzultacích správy diskových polí a SAN sítí
Další podmínky	Kopie platného certifikátu prokazující držení požadované certifikace musí být připojena na následující straně

<b>Jméno a příjmení</b>	<b>██████████</b>
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	<p>IBM Certified Specialist - Storwize Family Technical Solutions V4  IBM Certified Specialist - Midrange Storage Technical Support V5  IBM Certified Specialist - Enterprise Storage Technical Support V5</p> <p>Platné osvědčení o způsobilosti dle vyhlášky 50/1978 Sb.</p>
Požadované znalosti a praxe	Splňuje požadavek na profesní zkušenost na pozici systémového inženýra pro oblast IT infrastruktury po dobu nejméně 1 roku v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci, technických konzultacích správy diskových polí a SAN sítí
Další podmínky	přílohou









<b>OZNAČENÍ ROLE</b>	<b>IT specialista pro infrastrukturu pro ukládání dat (IBM STORAGE HW) č. 2</b>
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	<p>Platnou certifikaci v oblasti informačních technologií se zaměřením na úložné systémy IBM a to:</p> <p>IBM Certified Specialist - Storwize Family Technical Solutions V4  IBM Certified Specialist - Midrange Storage Technical Support V5  IBM Certified Specialist - Enterprise Storage Technical Support V5</p> <p>Držitel platného osvědčení o způsobilosti dle vyhlášky č. 50/1978 Sb.</p>
Požadované znalosti a praxe	<p>Profesní zkušenost na pozici systémového inženýra pro oblast IT infrastruktury po dobu nejméně 1 roku v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci, technických konzultacích správy diskových polí a SAN sítí</p>
Další podmínky	Kopie platného certifikátu prokazující držení požadované certifikace musí být připojena na následující straně

<b>Jméno a příjmení</b>	<b>██████████</b>
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	<p>IBM Certified Specialist - Storwize Family Technical Solutions V4  IBM Certified Specialist - Midrange Storage Technical Support V5  IBM Certified Specialist - Enterprise Storage Technical Support V5</p> <p>Platné osvědčení o způsobilosti dle vyhlášky 50/1978 Sb.</p>
Požadované znalosti a praxe	<p>Splňuje požadavek na profesní zkušenost na pozici systémového inženýra pro oblast IT infrastruktury po dobu nejméně 1 roku v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci, technických konzultacích správy diskových polí a SAN sítí</p>
Další podmínky	přílohou







OZNAČENÍ ROLE	8. IT specialista na serverové operační systémy OS Linux
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	Platnou certifikaci RED HAT CERTIFIED SYSTEM ADMINISTRATOR pro Red Hat Enterprise Linux 7 a vyšší
Požadované znalosti a praxe	Profesní zkušenost v oblasti serverových operačních systémů po dobu nejméně 1 roku v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci anebo technických konzultaci v oblasti serverových OS na platformě Unix/Linux
Další podmínky	Kopie platného certifikátu prokazující držení požadované certifikace musí být připojena na následující straně

Jméno a příjmení	██████████
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	Red Hat Enterprise Linux 7 RHCSA
Požadované znalosti a praxe	Splňuje požadavek na profesní zkušenost v oblasti serverových operačních systémů po dobu nejméně 1 roku v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci anebo technických konzultaci v oblasti serverových OS na platformě Unix/Linux.
Další podmínky	přílohou



<b>OZNAČENÍ ROLE</b>	<b>IT specialista na serverové operační systémy OS Linux</b>
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	Platnou certifikaci RED HAT CERTIFIED SYSTEM ADMINISTRATOR pro Red Hat Enterprise Linux 8 a vyšší
Požadované znalosti a praxe	Profesní zkušenost v oblasti serverových operačních systémů po dobu <b>nejméně 1 roku</b> v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci anebo technických konzultací v oblasti serverových OS na platformě Unix/Linux
Další podmínky	Kopie platného certifikátu prokazující držení požadované certifikace musí být <b>připojena</b> na následující straně

<b>Jméno a příjmení</b>	<b>██████████</b>
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	Red Hat Enterprise Linux 8 RHCSA
Požadované znalosti a praxe	Splňuje požadavek na profesní zkušenost v oblasti serverových operačních systémů po dobu <b>nejméně 1 roku</b> v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci anebo technických konzultací v oblasti serverových OS na platformě Unix/Linux
Další podmínky	přílohou





<b>OZNAČENÍ ROLE</b>	<b>9. IT specialista na serverové virtualizační datacentrové systémy</b>
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	Platnou certifikaci VMware Certified Professional Data Center Virtualization 2021 nebo Linux KVM či jinou obdobnou
Požadované znalosti a praxe	Profesní zkušenost v oblasti serverových operačních systémů po dobu nejméně 1 roku v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci anebo technických konzultací v oblasti datacentrové virtualizace serverů
Další podmínky	Kopie platného certifikátu prokazující držení požadované certifikace musí být připojena na následující straně

<b>Jméno a příjmení</b>	██████████
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	VMware Certified Professional Data Center Virtualization 2021
Požadované znalosti a praxe	Splňuje požadavek na profesní zkušenost v oblasti serverových operačních systémů po dobu nejméně 1 roku v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci anebo technických konzultací v oblasti datacentrové virtualizace serverů
Další podmínky	přílohou



OZNAČENÍ ROLE	10. IT specialista pro systémy Wi-Fi
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	Platnou certifikaci CISCO či jiné obdobné (minimálně úroveň CCNA)
Požadované znalosti a praxe	Profesní zkušenost v oblasti serverových operačních systémů po dobu <b>nejméně 1 roku</b> v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci anebo technických konzultaci v oblasti bezdrátových sítí
Další podmínky	Kopie platného certifikátu prokazující držení požadované certifikace musí být <b>připojena na následující straně</b>

Jméno a příjmení	██████████
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	Cisco Certified Network Associate Wireless (CCNA) Cisco Certified Network Associate Routing and Switching (CCNA) Cisco Certified Network Associate Security (CCNA)
Požadované znalosti a praxe	Spĺňuje požadavek na profesní zkušenost v oblasti serverových operačních systémů po dobu <b>nejméně 1 roku</b> v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci anebo technických konzultaci v oblasti bezdrátových sítí.
Další podmínky	přílohou





OZNAČENÍ ROLE	11. IT specialista na systémy Firewall/VPN/WAN
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	Platnou certifikaci v oblasti správy zařízení Firewall /VPN/WAN výrobce Fortinet či obdobného
Požadované znalosti a praxe	Profesní zkušenost v oblasti serverových operačních systémů po dobu nejméně 1 roku v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci anebo technických konzultací v oblasti firewall, VPN a WAN sítí apod.
Další podmínky	Kopie platného certifikátu prokazující držení požadované certifikace musí být připojena na následující straně

Jméno a příjmení	██████████
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	NSE 4 Network Security Professional
Požadované znalosti a praxe	Spĺňuje požadavek na profesní zkušenost v oblasti serverových operačních systémů po dobu nejméně 1 roku v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci anebo technických konzultací v oblasti firewall, VPN a WAN sítí apod.
Další podmínky	přílohou



<b>OZNAČENÍ ROLE</b>	<b>12. IT specialista pro systémy zálohování dat</b>
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	Platnou certifikaci v oblasti zálohování IBM SPECTRUM PROTECT
Požadované znalosti a praxe	Profesní zkušenost v oblasti serverových operačních systémů po dobu nejméně 1 roku v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci anebo technických konzultaci v oblasti zálohování a obnovy dat;
Další podmínky	Kopie platného certifikátu prokazující držení požadované certifikace musí být připojena na následující straně

<b>Jméno a příjmení</b>	<b>██████████</b>
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	IBM Certified Deployment Professional - Spectrum Protect V8.1.6
Požadované znalosti a praxe	Splňuje požadavek na profesní zkušenost v oblasti serverových operačních systémů po dobu nejméně 1 roku v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci anebo technických konzultaci v oblasti zálohování a obnovy dat.
Další podmínky	přílohou





<b>OZNAČENÍ ROLE</b>	<b>13. IT specialista na bezpečnostní technologie – SIEM 1</b>
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	Platná certifikace na produkt SIEM QRADAR IBM Certified Associate Administrator IBM QRadar SIEM V7.3.2 a vyšší
Požadované znalosti a praxe	Profesní zkušenost v oblasti spočívajících v instalaci, zprovoznění a konfiguraci SIEM systémů po dobu nejméně 2 let v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci anebo technických konzultacích
Další podmínky	Kopie platného certifikátu prokazující držení požadované certifikace musí být připojena na následující straně

<b>Jméno a příjmení</b>	██████████
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	IBM Certified Associate Administrator IBM QRadar SIEM V7.3.2
Požadované znalosti a praxe	Splňuje požadavek na profesní zkušenost v oblasti spočívajících v instalaci, zprovoznění a konfiguraci SIEM systémů po dobu nejméně 2 let v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci anebo technických konzultacích
Další podmínky	přílohou



<b>OZNAČENÍ ROLE</b>	<b>IT specialista na bezpečnostní technologie – SIEM 2</b>
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	Platná certifikace na produkt SIEM QRADAR IBM Certified Deployment Professional IBM QRadar SIEM V7.3.2 a vyšší
Požadované znalosti a praxe	Profesní zkušenost v oblasti spočívajících v instalaci, zprovoznění a konfiguraci SIEM systémů po dobu nejméně 2 let v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci anebo technických konzultacích
Další podmínky	Kopie platného certifikátu prokazující držení požadované certifikace musí být připojena na následující straně

<b>Jméno a příjmení</b>	<b>[REDAKCE]</b>
Požadované minimální vzdělání	-
Požadované certifikace	IBM Certified Deployment Professional - IBM QRadar SIEM V7.3.2
Požadované znalosti a praxe	Splňuje požadavek na profesní zkušenost v oblasti spočívajících v instalaci, zprovoznění a konfiguraci SIEM systémů po dobu nejméně 2 let v rámci projektů spočívajících v instalaci, zprovoznění, základní a pokročilejší konfiguraci anebo technických konzultacích.
Další podmínky	přílohou



## Příloha 5 – Seznam poddodavatelů

### Seznam poddodavatelů (vč. identifikace částí předmětu smlouvy, které budou plnit)

(příp. čestné prohlášení Poskytovatele, že provede předmět této smlouvy bez poddodavatelů)

#### ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Poskytovatel:  
obchodní firma: TOTAL SERVICE a.s.  
sídlo: U Uranie 954/18, Holešovice, 170 00 Praha 7  
právní forma: akciová společnost  
IČ: 256 18 067  
spisová značka: B23580  
statutární orgán: XXXXXXXXXX  
Název veřejné zakázky: „Zajištění servisní podpory ICT infrastruktury v centru BIOCEV-  
opakování“

tímto čestně prohlašuje, že nemá v úmyslu ke splnění veřejné zakázky s názvem „Zajištění servisní podpory ICT infrastruktury v centru Biocev -opakování“, využívat služeb žádného poddodavatele.

Toto čestné prohlášení podepisuji jako osoba oprávněná jednat jménem Poskytovatele.

V Praze dne: 27. září 2021

## **Příloha 6 - Smlouva o mlčenlivosti**

### **SMLOUVA O MLČENLIVOSTI**

Tato smlouva o mlčenlivosti byla uzavřena mezi

#### **1. Ústavem molekulární genetiky AV ČR, v. v. i.**

se sídlem: Vídeňská 1083, Praha 4, PSČ 142 20  
IČO: 68378050  
DIČ: CZ68378050  
zastoupen: RNDr. Petrem Dráberem, DrSc., ředitelem ústavu  
ID datové schránky: 5h4n xm4  
(dále jen „Poskytovatel informací 1“)

a

#### **2. Univerzitou Karlova**

se sídlem: Ovocný trh 560/5, Praha 1, PSČ 116 36  
IČO: 00216208  
DIČ: CZ00216208  
zastoupená: prof. MUDr. Tomášem Zimou, DrSc., rektorem  
ID datové schránky: pijj9b4  
(dále jen „Poskytovatel informací 2“)

a

### 3. Biotechnologickým ústavem AV ČR, v.v.i.

sídlo: Průmyslová 595, Vestec, 252 50  
IČO: 86652036  
DIČ: CZ86652036  
IDDS: gmim6wb  
zastoupen: prof. Ing. Bohdanem Schneiderem, CSc., DSc., ředitelem ústavu  
(dále jen jako „Poskytovatel informací 3“)

Ústav molekulární genetiky AV ČR, v. v. i., a Univerzita Karlova uzavřely dne 26. 3. 2012 smlouvu o sdružení veřejných zadavatelů ve smyslu § 2 odst. 9 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, a podle § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších dodatků. Dodatkem č. 5 ke Smlouvě o sdružení veřejných zadavatelů byla smlouva upravena dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů. Dodatkem č. 7 ke Smlouvě o sdružení veřejných zadavatelů přistoupil jako další smluvní strana Biotechnologický ústav AV ČR, v. v. i.

(Poskytovatel informací 1, „Poskytovatel informací 2 a Poskytovatel informací 3 dále jen společně jako „Poskytovatel informací“)  
na straně jedné

a

### 4. TOTAL SERVICE a.s.

se sídlem: U Uranie 954/18, Holešovice, 170 00 Praha 7  
bankovní spojení: ČSOB, a.s.  
č. účtu: 579 579 583/300  
IČO: 256 18 067  
DIČ: CZ25618067  
zastoupen: XXXXXXXXXX  
ID datové schránky: zcq7wsh  
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném u městského soudu v Praze, oddíl B., vložka 23580  
(dále jen „Příjemce informací“)  
na straně druhé

(Poskytovatel informací a Příjemce informací společně jako „smluvní strany“ nebo „strany“)

### **PREAMBULE**

**Vzhledem k tomu, že:**

(A) Smluvní strany hodlají uzavřít smluvní vztah - Smlouvu o zajištění servisní podpory ICT infrastruktury (dále jen „Servisní smlouva“), v rámci které bude Příjemce informací zajišťovat služby konzultací, správy a provozu ICT infrastruktury v Centru BIOCEV – Biotechnologickém a biomedicinském centru AV ČR a UK ve Vestci u Prahy, Průmyslová 595, Vestec (dále jen „Centrum BIOCEV“) pro Poskytovatele informací;

(B) V rámci výše popsané spolupráce je nezbytné, aby mezi smluvními stranami této Smlouvy o mlčenlivosti docházelo ke vzájemnému získávání a předávání informací, resp. aby Příjemce informací byl seznámen s popisem stávajícího stavu infrastruktury ICT Centra BIOCEV.

**Smluvní strany se dohodly na následujícím:**



## 1 Důvěrné informace

1.1 Pro účely této Smlouvy o mlčenlivosti "**Důvěrné informace**" znamenají:

- (i) všechny informace, které jsou obsaženy v Popisu stávajícího stavu infrastruktury ICT v Centru BIOCEV, pokud nebudou Poskytovatelem informací označeny jako nedůvěrné;
- (ii) veškeré jiné informace a materiály poskytnuté či jakkoli zpřístupněné v rámci plnění Servisní smlouvy Příjemci informací (ať již v písemné, ústní nebo jakékoli jiné podobě), které se týkají stávajícího stavu infrastruktury ICT Centra BIOCEV či jiných skutečností souvisejících s předmětem plnění Servisní smlouvy.

1.2 Pro vyloučení pochybností se má za to, že důvěrnými informacemi nejsou:

- (i) Informace, které měl Příjemce informací prokazatelně k dispozici předtím, než mu byly poskytnuty Poskytovatelem informací;
- (ii) Informace, které se staly veřejně známými, aniž by se tak stalo porušením povinnosti mlčenlivosti dle této Smlouvy o mlčenlivosti;
- (iii) Informace, u kterých Poskytovatel informací písemně souhlasil s tím, aby byly Příjemcem informací dále poskytovány.

## 2 Závazek Příjemce informací

2.1 Příjemce informací se zavazuje nakládat s důvěrnými informacemi v rámci plnění Servisní smlouvy tak, že bude respektovat a dodržovat jejich důvěrný charakter ve smyslu ust. § 1730 odst. 2 zákona č. 89/2012 občanský zákoník v aktuálně platném znění, jakož i respektovat a chránit obchodní tajemství podle ust. § 504 občanský zákoník. V této souvislosti se zavazuje, že veškeré skutečnosti, spadající do oblasti obchodního tajemství, a důvěrné informace nebude dále rozšiřovat nebo reprodukovat. Příjemce informací se zejména zavazuje:

- (i) využít důvěrnou informaci pouze v rozsahu nezbytném pro plnění Servisní smlouvy;
- (ii) nesdělít třetím osobám důvěrné informace;
- (iii) nevyužívat důvěrné informace pro vlastní obchodní činnost;
- (iv) zajistit, aby veškeré poskytnuté informace nebyly zpřístupněny třetím osobám;
- (v) chránit tyto informace proti jejich neoprávněnému využití, modifikacím, kopírování, rozmnožování, prozrazení nebo převodu;
- (vi) zabezpečit a provést trvalé a nenávratné odstranění veškerých informací obsažených v médiích určených k likvidaci;
- (vii) k ochraně důvěrných informací použít nejméně stejných prostředků a opatření, jaké používá k ochraně vlastních důvěrných informací obdobného charakteru.

Příjemce informací je povinen zajistit utajení důvěrných informací a zamezení jejich neoprávněného užití, a to za použití dostatečných technických, personálních, administrativních, právních a ostatních způsobů a metod, a to i po skončení smluvního vztahu s Poskytovatelem informací;

2.2 Zpřístupnění důvěrných informací Příjemcem informací třetím osobám je možné pouze na základě předchozího písemného souhlasu Poskytovatele informací.

### 3 Důsledky porušení Smlouvy o mlčenlivosti

3.1 Za nedodržení této Smlouvy o mlčenlivosti se považuje jakékoli porušení povinnosti zachovávat důvěrné informace a porušení práva na ochranu obchodního tajemství.

3.2 V případě jakéhokoli prokázání porušení jakéhokoli ustanovení článku 2 této Smlouvy o mlčenlivosti ze strany Příjemce informací se tento zavazuje zaplatit Poskytovateli informací smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení povinností, a to i opakovaně v případě, kdy by k porušení jakékoli povinnosti dle této Smlouvy o mlčenlivosti ze strany Příjemce informací došlo znovu, a to stejnou/jinou osobou v téže/jiné věci. Zaplacením smluvní pokuty dle předchozího ustanovení není dotčeno právo Poskytovatele informací domáhat se náhrady škody v plném rozsahu, z důvodu porušení závazku dle této Smlouvy o mlčenlivosti Příjemcem Informací.

3.3 Smluvní pokuty dle této Smlouvy o mlčenlivosti jsou splatné do 15ti (patnácti) dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele informací Příjemci informací a budou uhrazeny bezhotovostním převodem na bankovní účet Příjemce informací uvedený ve výzvě k úhradě smluvní pokuty.

### 4 Ostatní ustanovení

4.1 Tato Smlouva o mlčenlivosti a veškeré záležitosti z ní vyplývající nebo s ní související se řídí právním řádem České republiky.

4.2 Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy o mlčenlivosti nebo vzniklé v souvislosti s ní, budou rozhodovány věcně a místně příslušnými soudy České republiky.

4.3 Tato Smlouva o mlčenlivosti se uzavírá s platností a účinností od data jejího podpisu oběma smluvními stranami.

4.4 Jestliže se kterékoli ustanovení této Smlouvy o mlčenlivosti stane neplatným, neúčinným či nevykonatelným, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy o mlčenlivosti nadále platná, účinná a vykonatelná. V takovém případě se Strany zavazují nahradit neplatné, neúčinné či nevykonatelné ustanovení v písemném dodatku k této Smlouvě o mlčenlivosti ustanovením platným, účinným a vykonatelným, které bude v nejširší možné míře naplňovat účel sledovaný neplatným, neúčinným či nevykonatelným ustanovením.

4.5 V případě, že tato Smlouva o mlčenlivosti z jakéhokoli důvodu zanikne, zavazují se strany vyrovnat si do 30ti (třiceti) dnů ode dne zániku této dohody veškeré dosud nevypořádané vzájemné závazky, které jim v období platnosti této dohody vznikly, zejména vzájemně si vrátit veškeré dokumenty obsahující důvěrné informace.

4.6 Smlouva o mlčenlivosti je sepsána ve třech vyhotoveních v českém jazyce, z nichž každá ze stran obdrží po jednom.

4.7 Tato Smlouva o mlčenlivosti nabývá účinnosti okamžikem jejího podpisu smluvními stranami.

Smluvní strany na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy.

V Praze, dne

Podpis:

Jméno: RNDr. Petr Dráber, DrSc.

Funkce: ředitel ústavu

V Praze, dne

Podpis:

Jméno: prof. MUDr. Tomáš Zima, DrSc.

Funkce: rektor

V Praze, dne

Podpis:

Jméno :prof. Ing. Bohdanem Schneiderem, CSc., DSc.

Funkce: ředitel ústavu

V Praze dne 27. září 2021

Podpis:

Jméno: ██████████

Funkce: ██████████