

**Smlouva o poskytování služeb
„Poskytování služeb provozu infrastruktury pro informační systémy
Ministerstva dopravy“**

uzavřená na základě ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „Občanský zákoník“),

mezi **smluvními stranami:**

Česká republika – Ministerstvo dopravy

se sídlem: nábřeží L. Svobody 1222/12, 110 15 Praha 1

IČO: 66003008

DIČ: CZ66003008

zastoupené: Mgr. Jakubem Kopřivou, náměstkem ministra

(dále jen „**Objednatel**“)

a

O2 IT Services s.r.o.

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

zastoupená: Ing. Markem Růžičkou a Ing. Janem Bechyněm, jednatelem společnosti

IČO: 02819678

DIČ: CZ02819678

(dále jen „**Dodavatel**“)

Preambule

vzhledem k tomu, že:

- A. Objednatel v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“), zahájil dne 15. 2. 2017 zadávací řízení na veřejnou zakázku s názvem „Poskytování služeb provozu infrastruktury pro informační systémy Ministerstva dopravy“ (dále jen „veřejná zakázka“). Na základě tohoto zadávacího řízení byla pro plnění veřejné zakázky vybrána nabídka Dodavatele,
- B. Dodavatel disponuje všemi příslušnými oprávněními k podnikání nezbytnými pro všechny činnosti, k jejichž plnění se níže zavazuje,

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 Občanského zákoníku tuto

Smlouvu o poskytování služeb provozu infrastruktury pro informační systémy Ministerstva dopravy

evidovanou u Objednatele pod č. S-8-330/2017

evidovanou u Dodavatele pod č. 6172690HA

(dále jen „**Smlouva**“)

Článek 1.

Úvodní ustanovení

- 1.1. Objednatel prohlašuje, že je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2. Dodavatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené. Současně se Dodavatel zavazuje veškeré služby tvořící předmět Smlouvy poskytovat v plném souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), v platném znění (dále jen „zákon č. 181/2014 Sb.“), a jeho prováděcími předpisy.
- 1.3. Dodavatel dále prohlašuje, že má realizován a provozuje systém řízení bezpečnosti informací podle mezinárodního standardu ISO/IEC 27 001, resp. dle ekvivalentní normy.
- 1.4. Dodavatel prohlašuje, že po celou dobu účinnosti Smlouvy bude zajišťovat provoz služeb dle Smlouvy alespoň ve dvou produkčních datových centrech, umístěných na území České republiky a podléhajících právnímu řádu České republiky, která jsou umístěna v lokalitách splňujících požadavky uvedené v Příloze č. 2 Smlouvy (KL002), a dále pak provoz arbitrážního systému v datovém centru na území České republiky mimo výše uvedená produkční datová centra, podléhajícím právnímu řádu České republiky.
- 1.5. Dodavatel rovněž prohlašuje, že disponuje a po celou dobu trvání Smlouvy bude disponovat certifikovaným informačním systémem pro zpracování utajovaných informací stupně utajení alespoň „Vyhrazené“, nebude-li Objednatel požadovat v souladu se Smlouvou vyšší stupeň utajení.
- 1.6. Dodavatel prohlašuje, že disponuje veškerými profesními znalostmi a dovednostmi nezbytnými k řádnému splnění předmětu veřejné zakázky a že všechny osoby, které použije k plnění Smlouvy, mají potřebné vzdělání, zkušenosti či jinou profesní způsobilost k plnění, které má Dodavatel dle Smlouvy poskytovat, a při plnění Smlouvy vystupuje jako odborník v oblasti předmětu veřejné zakázky.

Článek 2.

Účel Smlouvy

- 2.1. Objednatel využívá informační technologie, které jsou popsány v dokumentu Přehledný popis stávajícího stavu tvořícím Přílohu č. 1 Smlouvy (dále jen „**IT Objednatele**“).
- 2.2. Účelem Smlouvy je vytvoření právního rámce pro zajištění řádné a bezproblémové funkcionality IT Objednatele v souladu se službami specifikovanými v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 2.3. Dodavatel podpisem Smlouvy garantuje Objednateli splnění zadání této veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek podle Smlouvy a zadávací dokumentace.

Článek 3.

Předmět Smlouvy

- 3.1. Předmětem Smlouvy je závazek Dodavatele poskytovat Objednateli v souladu se Smlouvou níže uvedené služby (dále jen „**Služby**“ nebo jednotlivě jen „**Služba**“), blíže specifikované v katalogových listech (dále jen „**Katalogové listy**“ nebo jednotlivě jen „**Katalogový list**“ či „**KL**“), které tvoří Přílohu č. 2 Smlouvy:
 - a) Služba bezpečnostní politiky – KL001
 - b) Služba technického provozu a poskytování virtuální infrastruktury – KL002
 - c) Služba provozu CRR – KL003
 - d) Služba provozu Call Centra – KL004
 - e) Služba převzetí provozu – KL005
 - f) Služba předání provozu – KL006
 - g) Služba na vyžádání – KL007
- 3.2. Smluvní strany se dohodly, že pokud Dodavatel v souvislosti s plněním jeho povinností dle Smlouvy vytvoří dílo, které bude naplňovat znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, bude Objednatel od vzniku výše uvedených autorských práv Dodavatele průběžně nabývat od Dodavatele výhradní, časově a teritoriálně neomezenou licenci na výše uvedená díla, nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak. Odměna Dodavatele za poskytnutí licence je zahrnuta v ceně za poskytování Služeb. Součástí licence je i souhlas Dodavatele udělený Objednateli k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací uvedeného plnění, a to i prostřednictvím třetích osob, a souhlas k poskytnutí oprávnění užít toto plnění třetím osobám dle uvážení Objednatele (právo podlicence a právo postoupení licence), oprávnění spojit plnění s jiným autorským dílem, zařadit do jiného díla, zařadit do souborného díla a takto je užít způsobem dle tohoto odstavce, oprávnění k rozmnožování plnění, oprávnění k užívání zdrojových kódů a dokumentace plnění včetně jejich poskytnutí třetím osobám.
- 3.3. Nestanoví-li Smlouva jinak, je Dodavatel povinen poskytovat Služby průběžně od data účinnosti Smlouvy do data ukončení účinnosti Smlouvy, případně do data předčasného ukončení poskytování dané Služby dle odst. 16.2.4. Smlouvy.
- 3.4. Katalogové listy tvoří závaznou specifikaci Služeb (dále jen „**Specifikace služeb**“).
- 3.5. Dodavatel je povinen provést veškeré kroky a poskytnout veškeré plnění potřebné k dosažení stavu připravenosti pro zahájení řádného poskytování Služeb, jak jsou definovány v Katalogových listech (dále jen „**Připravenost**“). Připraveností se rozumí takový stav, za kterého je Dodavatel schopen poskytovat řádně, včas a na dohodnuté úrovni Služby v souladu s KL005 a na něj navazujícími KL001-KL004 dle dojednaného harmonogramu přechodu.
- 3.6. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli součinnost nezbytnou pro řádné plnění předmětu Smlouvy v rozsahu, který je stanoven v Příloze č. 3 Smlouvy.
- 3.7. Objednatel se zavazuje za podmínek stanovených Smlouvou platit Dodavateli za poskytování řádného a včasného plnění předmětu Smlouvy cenu dle čl. 6 Smlouvy.
- 3.8. Dodavatel je povinen poskytovat Služby a jakékoliv další plnění podle Smlouvy v souladu se všemi příslušnými právními národními předpisy, předpisy Evropské unie a aplikovat při plnění Smlouvy nejlepší osvědčené postupy, procesy a metody („best practices“) příslušného odvětví. Stejně tak je Dodavatel povinen poskytovat Služby v souladu se standardním prostředím Objednatele tak, aby byly vyloučeny možné negativní dopady do tohoto prostředí. Standardním prostředím se rozumí zejména využití stabilních, výrobci podporovaných komponent, jejich konfigurace v souladu s doporučeními výrobce a doporučeními provozovatelů aplikací (ve smluvním vztahu k Objednateli), a údržba firmware a software v aktuálním stavu, aby nedocházelo k bezpečnostním rizikům.

- 3.9. Dodavatel je povinen poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, zadávací dokumentací a nabídkou Dodavatele. V případě rozporu mezi těmito dokumenty mají jejich ustanovení přednost podle výše uvedeného pořadí.
- 3.10. Dodavatel je povinen poskytovat služby, které jsou předmětem Smlouvy, pouze prostřednictvím zaměstnanců a jiných osob odborně způsobilých k poskytování plnění (tzv. členů realizačního týmu), kterými v rámci zadávacího řízení prokazoval kvalifikaci. Každá změna ve složení realizačního týmu musí být předem písemně schválena Objednatelem a složení realizačního týmu musí respektovat kvalifikační požadavky na realizační tým obsažené v zadávací dokumentaci. Dodavatel musí doložit u všech členů realizačního týmu, kteří se v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy seznamují s utajovanými informacemi, splnění podmínek pro přístup k utajovaným informacím na minimální stupeň utajení „Vyhrazené“ s tím, že v odůvodněných případech vyvolaných změnou právních předpisů může Objednatel požadovat vyšší stupeň utajení za předpokladu respektování lhůt stanovených pro získání osvědčení takového stupně utajení dle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 412/2005 Sb.“). Dodavatel nesmí bez souhlasu Objednatele začleňovat do realizačního týmu osoby, které nejsou držiteli Osvědčení fyzické osoby pro přístup k utajovaným informacím příslušného stupně utajení. S výjimkou bezodkladné změny realizačního týmu ze závažných důvodů (např. zdravotních) má Objednatel právo odmítnout navrhovanou změnu realizačního týmu v případě, že by to ohrozilo stabilitu provozu IT infrastruktury, způsobovalo by to problémy komunikace s uživateli systému, ohrožovalo by to výkon či efektivnost práce řídicího výboru, pracovních skupin či pracovních týmů, ohrožovalo by to termíny implementace úprav nutných k zajištění bezpečnosti a legislativních změn, šlo by o osoby, jejichž působení v minulosti v realizačních týmech Objednatele k takovým stavům vedlo, nebo by touto změnou mohlo dojít k bezpečnostnímu incidentu. V odůvodněných případech má Objednatel rovněž právo požádat o výměnu člena realizačního týmu. Žádost dle předchozí věty tohoto odstavce Smlouvy je Objednatel povinen odůvodnit. Dodavatel není povinen takové žádosti Objednatele vyhovět. Nevyhoví-li Dodavatel žádosti, je povinen to odůvodnit a nabídnout jiné řešení zajišťující stabilitu i bezpečnost provozu, zvláště pak s přihlédnutím k zákonům č. 412/2005 Sb. a č. 181/2014 Sb. a navazujících vyhlášek v platném znění.
- 3.11. Dodavatel prohlašuje, že je a po celou dobu trvání Smlouvy bude osobou oprávněnou seznamovat se s utajovanými informacemi v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy, tedy že je držitelem dokladů ve smyslu zákona č. 412/2005 Sb. minimálně stupně „Vyhrazené“, s formou přístupu podle § 20 odst. 1 písm. a) uvedeného zákona. V odůvodněných případech vyvolaných změnou právních předpisů může Objednatel požadovat vyšší stupeň utajení za předpokladu respektování lhůt stanovených pro získání osvědčení takového stupně utajení dle zákona č. 412/2005 Sb. Dodavatel je bezodkladně povinen písemně informovat Objednatele o jakékoli skutečnosti, která by mohla sama o sobě nebo ve spojení s jinou skutečností mít vliv na existenci oprávnění Dodavatele dle věty první tohoto odstavce Smlouvy nebo obdobného oprávnění ve vztahu k osobám podílejícím se na plnění předmětu Smlouvy, u kterých je existence uvedeného oprávnění vyžadována příslušnými právními předpisy, jakož i o případném pozbytí takového oprávnění Dodavatelem nebo osobami podílejícími se na plnění předmětu Smlouvy, u kterých je existence uvedeného oprávnění vyžadována příslušnými právními předpisy.
- 3.12. Objednatel je oprávněn požadovat Služby obsažené v KL007 formou písemné objednávky, a to v přiměřeném rozsahu dle aktuálních podmínek vyžadovaných legislativou a stavem na infrastruktuře provozovaných aplikací za využití cen za člověkodeny, které odpovídají cenám služeb v místě a čase obvyklým, maximálně však do výše ceny stanovené v Příloze č. 4 Smlouvy. Pro vyloučení všech pochybností se sjednává, že Služby obsažené v KL007 se mohou týkat pouze Služeb obsažených v KL001 – KL006 a musí projít finanční kontrolou na straně Objednatele.
- 3.13. Celkový rozsah Služeb za období platnosti Smlouvy nesmí překročit hodnotu 275 000 000,- Kč bez DPH. Dodavatel je povinen upozornit písemně a bezodkladně Objednatele při vyčerpání 75% sjednaného limitu. Dále musí být splněno:

- 3.13.1. Celkový rozsah Služeb dle KL001 – KL006 za období platnosti Smlouvy nesmí překročit hodnotu 269 600 000,00 Kč bez DPH.
- 3.13.2. Celkový rozsah Služeb dle KL007 za období platnosti Smlouvy nesmí překročit počet 1 000 čld., tj. hodnotu 5 400 000,00 Kč bez DPH.
- 3.14. Komunikace při plnění předmětu Smlouvy bude probíhat výhradně v českém nebo slovenském jazyce.

Článek 4.

Poddodavatelé

- 4.1. Dodavatel se zavazuje Služby poskytovat sám nebo s využitím poddodavatelů uvedených v rámci zadávacího řízení. Jakákoliv dodatečná změna poddodavatele nebo změna spočívající v rozšíření rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem schválena Objednatelem. Objednatel je povinen písemně informovat Dodavatele o svém rozhodnutí do 10 pracovních dnů ode dne obdržení písemné žádosti Dodavatele o udělení souhlasu Objednatele s uzavřením poddodavatelské smlouvy a uvést důvody případného odmítnutí souhlasu. V žádosti o udělení souhlasu musí Dodavatel vždy provést řádnou identifikaci potenciálního poddodavatele a doložit dokumenty, kterými prokáže odbornou způsobilost poddodavatele, resp. jeho zaměstnanců.
- 4.2. Dodavatel odpovídá za poskytování Služeb jednotlivými poddodavateli, jako by je poskytoval sám.
- 4.3. Smluvní strany se dohodly, že pokud Dodavatel bude plnění dle Smlouvy realizovat prostřednictvím poddodavatelů, je povinen zajistit, aby stanovená opatření k zajištění ochrany utajovaných informací uvedená ve Smlouvě a vyplývající z příslušných právních předpisů prokázali a splňovali rovněž poddodavatelé Dodavatele, kteří budou mít přístup k utajovaným informacím.

Článek 5.

Doba a místo plnění

- 5.1. Dodavatel se zavazuje:
 - 5.1.1. zajistit infrastrukturu a její konfiguraci potřebnou pro plné poskytování Služeb dle KL001-KL004 nejpozději do *3 měsíců* ode dne účinnosti Smlouvy;
 - 5.1.2. zajistit převod provozu aplikací do Dodavatelem vytvořeného prostředí dle odst. 5.1.1. tohoto článku nejpozději do *6 měsíců* ode dne účinnosti Smlouvy (splnění požadavku KL005);
 - 5.1.3. zahájit řádné poskytování Služeb dle KL001, KL002, KL003, KL004 ode dne následujícího po dni uvedeném v odst. 5.1.2. tohoto článku. Ustanovení odst. 5.1.1. a 5.1.2. tohoto odstavce a na ně navazující činnosti se nepoužijí v případě, že Dodavatel využije infrastrukturu kontinuálně provozovanou před účinností této Smlouvy a nebude zajišťovat převod provozu aplikací. V tomto případě zahájí řádné poskytování Služeb dle KL001, KL002, KL003 a KL004 ode dne následujícího po dni ukončení smlouvy, na kterou kontinuálně navazuje. Případné změny (rozdíly mezi požadavky končící a navazující smlouvy) Dodavatel zajistí v termínech po dohodě s Objednatelem v rámci plnění Služeb dle Katalogových listů;
 - 5.1.4. Služby dle KL007 je Dodavatel povinen poskytovat po celou dobu trvání Smlouvy v návaznosti na objednávky Objednatele. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn požadovat po Dodavateli poskytnutí Služeb dle KL007 v maximálním rozsahu 1 000 člověkodnů za celou dobu trvání smlouvy. V případě nevyužití celého rámce člověkodnů nevzniká Dodavateli nárok na náhradu škody, ušlého zisku nebo jiných nákladů..
 - 5.1.5. Místa plnění ke dni účinnosti Smlouvy budou:

- Primární datové centrum: *Datové centrum Chodov; V lomech 2339/1, 149 00 Praha 4 - Chodov*
 - Sekundární datové centrum: *Datové centrum Nagano; K Červenému dvoru 25/3156, 130 00 Praha 3 – Strašnice*
 - Lokalizace arbitrážního systému: *Datové centrum Hradec Králové; Akademika Bedrny 365/10, 500 03 Hradec Králové*
- 5.2. Veškeré náklady vzniklé v souvislosti s přístupem pracovníků Dodavatele a/nebo dodávkou materiálu, Služeb či zboží do místa (míst) plnění Smlouvy jsou zahrnuty v ceně Služeb.
- 5.3. Místa plnění mohou být změněna, avšak jen s písemným souhlasem Objednatele a při nesnížení požadované úrovně SLA. Případné změny míst plnění musí respektovat podmínky uvedené v odst. 1.4. Smlouvy.
- 5.4. Dodavatel musí umožnit Objednateli nebo Objednatelem pověřené třetí osobě provést kontrolu (ověření) stavu plnění dle odst. 5.1.1. a 5.1.2. tohoto článku, a to v rozsahu minimálně pěti pracovních dní během plnění závazků vyplývajících z plnění odst. 5.1.1. a 5.1.2. tohoto článku. Dodavatel je povinen k této kontrole předložit veškerou související dokumentaci. Dokumentace se musí vztahovat k předmětu kontroly a informace v ní obsažené musí umožnit ověřit stav připravenosti, resp. převodu provozu aplikací. Dodavatel může vyžadovat pouze informace, které jsou standardně dostupné jako výstupy z Objednatelem využívané technologie. Dodavatel je rovněž povinen pro účely kontroly zpřístupnit svá pracoviště Objednateli nebo jím pověřené třetí osobě provádějící kontrolu a umožnit kontrolu stavu na místě. Vyžádá-li si Objednatel takovou kontrolu, je povinen o ní Dodavatele informovat nejpozději 5 pracovních dní předem spolu s předmětem kontroly a s rozsahem potřebné dokumentace. Pro vyloučení pochybností je stanoveno, že provádění kontrol v rozsahu stanoveném tímto odstavcem nemá vliv na termíny stanovené v odst. 5. 1. tohoto článku. Pokud Dodavatel neumožní tuto kontrolu, resp. nezajistí k ní vyžádané podklady k její realizaci, Objednatel má právo odstoupit od Smlouvy. Touto kontrolou není z Dodavatele sejmuta odpovědnost za úspěšné provedení kontroly.
- 5.5. Dodavatel zajistí, že Objednatel bude mít na základě své žádosti neprodleně k dispozici informace, resp. kopie dat, která pro něj Dodavatel provozuje a uchovává, a to včetně možnosti přímé kontroly uchovávaných informací a dat Objednatelem. Přímou kontrolou se rozumí především možnost vyžádat si informace o přístupu k údajům z dokumentace vedené Dodavatelem (logy, zápisy atp.) v souvislosti s provozem Služeb infrastruktury pro Objednatele, možnost ověřit plnění podmínek Smlouvy v oblasti ochrany provozovaných dat a možnost vyžádat si kopie dat a informace spravované a provozované Dodavatelem, resp. jejich část v průběhu platnosti Smlouvy.

Článek 6.

Cena, fakturační a platební podmínky

- 6.1. Cena za řádné poskytnutí jednotlivých Služeb dle Smlouvy je stanovena paušálními měsíčními platbami specifikovanými v Příloze č. 4 Smlouvy u měsíčních plateb, nebo jednorázovými platbami po dokončení jednorázově poskytnuté Služby.
- 6.2. Ceny bez DPH uvedené v Příloze č. 4 Smlouvy jsou cenami nejvýše přípustnými a nepřekročitelnými a zahrnují veškeré náklady potřebné ke splnění předmětu Smlouvy, jakož i veškeré náklady související. U Služby převzetí provozu (KL005) a Služby předání provozu (KL006) budou hrazeny pouze Služby prokazatelně vykonané, nejvýše však do hodnoty uvedené v Příloze č. 4 Smlouvy. K těmto cenám bude vždy příúčtována DPH dle sazby platné ke dni zdanitelného plnění.
- 6.3. Cena za řádné poskytování Služeb je splatná na základě měsíčních faktur – daňových dokladů (dále jen „**faktura**“ či „**faktury**“) řádně vystavených Dodavatelem za Služby poskytnuté v předcházejícím kalendářním měsíci podle Smlouvy po písemném schválení Služeb Objednatelem formou akceptačních protokolů dle čl. 7 Smlouvy, jejichž kopie musí být přílohou faktury. Bude-li poskytování Služeb zahájeno nebo ukončeno v průběhu kalendářního měsíce, bude za daný měsíc uhrazena poměrná část ceny Služeb odpovídající skutečné době

poskytovaných Služeb v daném měsíci. Služby dle čl. 3 odst. 3.1 písm. g) Smlouvy budou fakturovány samostatně od ostatních Služeb.

- 6.4. Dodavatel se zavazuje fakturu vystavit do 10. kalendářního dne měsíce následujícího po skončení příslušného měsíce, ve kterém byly Služby poskytnuty, není však oprávněn vystavit fakturu dříve, než bude podepsán akceptační protokol Objednatelem. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktury třicet (30) kalendářních dnů ode dne doručení faktury Objednateli.
- 6.5. Faktura musí splňovat všechny náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejm. zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, přičemž musí vždy obsahovat zejména následující údaje: označení smluvních stran (Dodavatel a Objednatel) a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, název a evidenční č. Smlouvy Objednatele, označení poskytnutého plnění po jednotlivých Katalogových listech, číslo faktury, den vystavení a lhůta splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby. V případě fakturace Služeb dle čl. 3 odst. 3.1 písm. g) Smlouvy musí faktura obsahovat i odkaz na příslušnou fakturovanou objednávku.
- 6.6. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle Smlouvy, nebo nebude-li doložena Objednatelem schváleným akceptačním protokolem, je Objednatel oprávněn ji vrátit Dodavateli ve lhůtě splatnosti. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet ode dne doručení bezvadné faktury Objednateli.
- 6.7. Faktury jsou hrazeny bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře, který musí odpovídat číslu účtu uvedenému v záhlaví Smlouvy, popř. číslu účtu Dodavatele, který je uveden v registru plátců DPH. Případnou změnu čísla účtu, které je uvedeno v záhlaví Smlouvy, je Dodavatel povinen Objednateli písemně oznámit a na zpětný dotaz Objednatele opětovně písemně potvrdit, jinak je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Dodavateli podle odst. 6. 6. tohoto článku. Dnem platby se rozumí den, kdy je fakturovaná částka z účtu Objednatele na tento účet odeslána.
- 6.8. Faktury za Službu převzetí provozu (KL005) a za Službu předání provozu (KL006) mohou být uhrazeny až po úplném dokončení těchto služeb doloženými akceptačními protokoly.
- 6.9. Faktury za Služby bezpečnostní politiky (KL001), Služby technického provozu a poskytování virtuální infrastruktury (KL002), Služby provozu CRŘ (KL003) a Služby provozu Call Centra (KL004) mohou být hrazeny po zahájení těchto plnění v souladu s odst. 5.1.3. Smlouvy.

Článek 7.

Akceptační procedury

- 7.1. Výsledky plnění poskytovaného Dodavatelem podle Smlouvy budou akceptovány Objednatelem na základě příslušných akceptačních procedur dle Smlouvy. O výsledku akceptačních procedur bude, dle charakteru plnění, sepsán akceptační protokol. Objednatel je povinen sdělit své stanovisko k dotčenému plnění nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od předložení Měsíční zprávy dle odst. 7. 2. tohoto článku.
- 7.2. Součástí akceptační procedury je vždy Měsíční zpráva předložená Dodavatelem a schválená Objednatelem. Měsíční zpráva musí popisovat plnění Service Level Agreement (dále též „SLA“) ohledně Služby nebo její části, pro které je sjednáno samostatné SLA.
- 7.3. Bude-li plnění Dodavatele spočívat ve vypracování dokumentu v listinné nebo elektronické podobě, bude jeho akceptace provedena v souladu s odst. 7. 7. tohoto článku.
- 7.4. Pokud v případě Služeb nebo jejich částí, pro které je sjednáno samostatné SLA, vznikl Objednateli na základě Měsíční zprávy nárok na slevu z plnění, musí být výše slevy a její výpočet v akceptačním protokolu uveden a Objednatelem potvrzen. Tato skutečnost však není důvodem pro neuhrazení faktury Dodavatele. Dodavatel je povinen započítat případnou slevu v následné faktuře – daňovém dokladu.

7.5. Objednatel podepsaný akceptační protokol, resp. jeho kopii je Dodavatel povinen vždy předložit jako přílohu faktury.

7.6. **Ověření Připravenosti**

7.6.1. Dodavatel musí do termínu uvedeného v odst. 5.1.1 Smlouvy důvěryhodně prokázat, že je schopen začít migrovat provoz aplikací do své infrastruktury. Důvěryhodným prokázáním této části připravenosti se rozumí vytvoření infrastrukturního prostředí pro provoz aplikací, které svými parametry (výkon, kapacita, flexibilita, konektivita atp.) odpovídá prostředí, ze kterého bude prováděna migrace, a doložení parametrů tohoto prostředí srovnávací tabulkou s původním prostředím, resp. doložením výstupů kapacitních, výkonnostních, funkčních a konfiguračních testů provedených na vytvořené infrastruktuře. Dodavatel zároveň do termínu uvedeného v odst. 5.1.1 Smlouvy předloží protokol, ve kterém prohlásí, že realizované prostředí je schopno poskytovat Služby KL001, KL002, KL003 a KL004, v plném rozsahu.

7.6.2. Dodavatel v souladu s harmonogramem vzniklým dle podmínek KL005 provede v termínu uvedeném v odst. 5.1.2 Smlouvy kompletní migraci aplikací, jejímž výsledkem bude schopnost poskytovat Služby KL001, KL002, KL003 a KL004, v plném rozsahu.

7.6.3. Termíny stanovené v harmonogramu přechodu vzniklým dle podmínek KL005 se považují za termíny, od kterých bude Dodavatel odpovědný za SLA migrovaných aplikací.

7.6.4. Dodavatel si může ověření připravenosti zajistit též prostřednictvím třetí osoby a Dodavatel je povinen takové ověření strpět a poskytnout plnou součinnost třetí osobě určené Objednatel.

7.7. **Akceptace dokumentů**

7.7.1. Dodavatel se zavazuje průběžně konzultovat vypracování dokumentů s Objednatel. Objednatel se zavazuje při průběžných konzultacích Dodavateli poskytovat veškerou nezbytnou součinnost a dle svých možností se vyjadřovat k průběžným výstupům Dodavatele.

7.7.2. Dodavatel se zavazuje předat první verzi dokumentu Objednateli k akceptaci v přiměřené lhůtě písemně stanovené Objednatel.

7.7.3. Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu, nebo sdělit, že s první verzí dokumentu souhlasí, do dvaceti (20) kalendářních dnů ode dne jejího doručení, není-li v případě konkrétního dokumentu mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nevyjádří-li se Objednatel ve stanovené lhůtě k první verzi dokumentu, je Dodavatel povinen písemně vyžádat stanovisko Objednatele, který je povinen do tří (3) pracovních dnů ode dne doručení žádosti toto stanovisko poskytnout.

7.7.4. Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu, zavazuje se Dodavatel do deseti (10) kalendářních dnů ode dne jejich doručení provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat jako jeho druhou verzi Objednateli k akceptaci.

7.7.5. Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu, nebo sdělit, že s druhou verzí dokumentu souhlasí, do patnácti (15) kalendářních dnů od jejího doručení, není-li v případě konkrétního dokumentu mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nevyjádří-li se Objednatel ve stanovené lhůtě k druhé verzi dokumentu, je Dodavatel povinen písemně vyžádat stanovisko Objednatele, který je povinen do tří (3) pracovních dnů od doručení žádosti toto stanovisko poskytnout.

7.7.6. Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu, zavazují se smluvní strany zahájit společné jednání za účelem odstranění

veškerých vzájemných rozporů a akceptace dokumentu, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení výzvy kterékoliv smluvní strany. Smluvní strany se zavazují nepřerušit zahájené jednání za účelem odstranění vzájemných rozporů a akceptace dokumentu až do úspěšné akceptace dokumentu s výjimkou, že pokud nedojde k úspěšné akceptaci dokumentu do šedesáti (60) kalendářních dní od vznesení připomínek Objednatele k druhé verzi dokumentu je dokument neakceptován.

- 7.7.7. Případné nevznesení výhrad nebo připomínek Objednatelem nelze v jakémkoli stádiu akceptace vykládat jako automatickou akceptaci dokumentu.
- 7.7.8. Smluvní strany se zavazují po akceptaci dokumentu potvrdit akceptaci sepsáním písemného akceptačního protokolu, a to nejpozději do tří (3) pracovních dnů od akceptace dokumentu. Účinky akceptace nastávají podpisem akceptačního protokolu oběma smluvními stranami.
- 7.7.9. K podpisu akceptačního protokolu je oprávněn statutární orgán smluvní strany, dále oprávněná osoba smluvní strany (včetně osob pověřených Smlouvou jednat ve věcech technických), případně těmito osobami písemně pověřená osoba, nestanoví-li Smlouva výslovně jinak.
- 7.7.10. Při realizaci harmonogramu dle KL005 budou použity zkrácené termíny:
 - a) Objednatel musí předložit připomínky do 5 pracovních dnů ode dne předání harmonogramu Dodavatelem,
 - b) Dodavatel musí zpracovat připomínky do 5 pracovních dnů ode dne jejich doručení.

7.8. **Kontrolní dny**

- 7.8.1. Objednatel si vyhrazuje právo stanovit uskutečnění kontrolního dne, v jehož rámci zkontroluje jakékoli plnění povinností Dodavatele podle Smlouvy. Objednatel stanoví termín kontrolního dne nejpozději 5 pracovních dnů předem.
- 7.8.2. V rámci kontrolního dne je Objednatel oprávněn požadovat předání v elektronické podobě veškerých Dodavateli dostupných provozních dat či uživatelských údajů obsažených v systému vytvořeném a/nebo provozovaném Dodavatelem a dokumentaci nebo její část dle čl. 18 Smlouvy, přičemž termín předání bude stanoven dohodou obou smluvních stran.
- 7.8.3. V případě, že při kontrolním dni budou shledány vady dokumentů či dokumentace, včetně její neaktuálnosti či neúplnosti pro výkon role provozovatele, je Dodavatel povinen tyto vady odstranit ve lhůtě stanovené při kontrolním dni, jinak ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů a předat Objednateli upravenou a doplněnou dokumentaci. Marné uplynutí této lhůty je důvodem pro odstoupení od Smlouvy.

Po předání upravené a doplněné dokumentace dle tohoto odstavce může být kontrolní den opakován.

Článek 8.

Service Level Agreements (SLA)

- 8.1. Dodavatel se zavazuje v rámci poskytování Služeb nebo jejich částí (podslužeb), pro které je sjednáno ve Specifikaci služeb samostatné SLA (dále jen „**SLA služby**“), postupovat s odbornou péčí, udržovat vlastní technické prostředky a aplikační vybavení, jež slouží k poskytování SLA služeb, ve stavu umožňujícím zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných SLA služeb v souladu s tímto článkem Smlouvy.
- 8.2. Dodavatel je povinen nepřetržitě a proaktivně monitorovat stav a podmínky poskytování SLA služeb způsobem definovaným ve Specifikaci služeb a tato zjištění vykazovat Objednateli způsobem definovaným ve Specifikaci služeb. V případě poruchy či snížené kvality SLA služeb je Dodavatel povinen zahájit bez prodlení práce pro dosažení nápravy.

- 8.3. Dodavatel se zavazuje, že SLA služby budou poskytovány minimálně v kvalitě a úrovních definovaných v jednotlivých dohodách o úrovni poskytovaných SLA služeb, které jsou součástí Specifikace služeb.
- 8.4. Jednotlivá SLA obsahují měřené parametry pro jednotlivé SLA služby poskytované Objednateli a čl. 10. Smlouvy obsahuje výši slevy z ceny a smluvní pokuty za neposkytnutí SLA služby v dohodnuté kvalitě a úrovních.
- 8.5. V případě, že Dodavatel neposkytuje Objednateli SLA služby v souladu s příslušným SLA, je Dodavatel povinen:
- 8.5.1. poskytnout Objednateli slevu z ceny podle odst. 10.9. Smlouvy,
 - 8.5.2. zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši podle odst. 10.9. Smlouvy,
 - 8.5.3. bez zbytečného prodlení zajistit na své náklady další zdroje nebo kapacity s cílem poskytovat SLA služby v souladu s SLA,
 - 8.5.4. odstranit takový závadný stav v nejkratší možné době v souladu s SLA.
- 8.6. Pokud Dodavatel neodstraní závadný stav do pěti (5) pracovních dnů od vzniku závady, je Objednatel oprávněn odstoupit od Smlouvy, pokud závadný stav nebyl způsoben výlučně Objednatelem.
- 8.7. Dodavatel se zavazuje v souladu s principy řízení událostí a změn („Incident and Change Management“) upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na možné rozšíření či změny Služeb za účelem lepšího využívání SLA služeb.
- 8.8. Výklad a chápání všech odborných termínů užívaných v příslušných SLA odpovídá obecně platným definicím ICT služeb. V případě rozporu se obě strany dohodly na vzájemném jednání s cílem rozpor vyřešit. Pokud ani tímto způsobem nedojde k dohodě, obě strany se dohodly využít nezávislého arbitra, kterého stanoví po vzájemné dohodě. O řešení sporu arbitrem může dojít až poté, co byl učiněn alespoň jeden pokus o dohodu. Náklady na arbitráž hradí strana, která spor prohraje, resp. poměrným dílem, pokud není spor rozhodnut jednoznačně.

Článek 9. Odpovědnost za škodu

- 9.1. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy. Dodavatel plně odpovídá za plnění Smlouvy rovněž v případě, že příslušnou část plnění poskytuje prostřednictvím třetí osoby (poddodavatele). Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 9.2. Dodavatel je povinen po celou dobu plnění Smlouvy udržovat v platnosti a účinnosti pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Dodavatelem při výkonu podnikatelské činnosti třetí osobě, přičemž celkový limit pojistného plnění nesmí být nižší než **200 mil. Kč** a limit na jednu pojistnou událost nesmí být nižší než **100 mil. Kč**, a na požádání Objednatele do 3 pracovních dnů předložit takovouto pojistnou smlouvu nebo pojistku dle § 2775 Občanského zákoníku Objednateli. Zároveň je Dodavatel povinen oznámit Objednateli každé ukončení platnosti pojistné smlouvy, dojde-li k takovéto skutečnosti a bezodkladně sjednat novou smlouvu odpovídající výše uvedeným podmínkám.
- 9.3. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že škodou se rozumí rovněž sankce uložená pravomocným rozhodnutím příslušného správního orgánu v České republice.
- 9.4. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Dodavateli chybné zadání nebo pokyn a Dodavatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání nebo pokynu zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku a není ani v prodlení v důsledku porušení povinností druhou smluvní stranou nebo v důsledku mimořádných nepředvídatelných a nepřekonatelných

překážek vzniklých nezávisle na jejich vůli podle ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku.

- 9.5. Případná náhrada škody bude zaplacená v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočítání na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.

Článek 10.

Sankce

- 10.1. Smluvní strana je v prodlení s plněním svého závazku, který pro smluvní stranu vyplývá ze Smlouvy a/nebo platných právních předpisů, jestliže jej nesplní řádně a včas.
- 10.2. Pokud Dodavatel na žádost Objednatele nepředloží doklady o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě při výkonu podnikatelské činnosti, je povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den, ve kterém je s předložením dokladů o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě při výkonu podnikatelské činnosti v prodlení.
- 10.3. Pokud Dodavatel poruší některou z povinností dle čl. 17 nebo 18 Smlouvy či nezajistí funkční telefonickou linku pro hlášení problémů provozu infrastruktury dle KL004, je povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý započatý den, ve kterém trvalo porušení takové povinnosti.
- 10.4. Pro jeden případ porušení povinností stanovených Smlouvou nelze kumulativně uplatnit více smluvních pokut.
- 10.5. V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžitého závazku je tato smluvní strana povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení v zákonné výši počítaný z dlužné částky za každý započatý den prodlení. V případě prodlení Objednatele delšího než pět (5) pracovních dnů, je Dodavatel povinen Objednatele na toto prodlení písemně upozornit.
- 10.6. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě nejpozději jednadvaceti (21) kalendářních dnů ode dne doručení jejich vyúčtování povinné smluvní straně.
- 10.7. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbujuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky a nedotýká se nároku na náhradu škody v plné výši.
- 10.8. Maximální souhrnná výše všech smluvních pokut dle Smlouvy je omezena na částku ve výši celkové ceny za plnění Smlouvy za celou dobu jejího trvání. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody ve výši přesahující uhrazené smluvní pokuty.
- 10.9. Pokud Dodavatel poruší některou SLA, je Objednatel oprávněn požadovat snížení ceny příslušné Služby (KL) a zaplacení smluvní pokuty ve stejné výši dle priority (kategorie), jsou-li u příslušné Služby (KL) priority (kategorie) stanoveny:
- 10.9.1. Priorita 1 - o 5 % z měsíční ceny (bez DPH) příslušné Služby (KL) za každé započaté 2 hodiny trvání každého takového porušení Služby (KL).
- 10.9.2. Priorita 2 - o 2,5 % z měsíční ceny (bez DPH) příslušné Služby (KL) za každých započatých 5 hodin trvání každého takového porušení Služby (KL).
- 10.9.3. Priorita 3 - o 1,25 % z měsíční ceny (bez DPH) příslušné Služby (KL) za každých započatých 24 hodin trvání každého takového porušení Služby (KL).
- 10.10. Pro účely Smlouvy se slevy z ceny nepovažují za smluvní pokuty a uplatňují se vedle smluvních pokut. Pokud Dodavatel poruší některou SLA, u níž sankce za porušení není popsána v odst. 10.9. Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat kromě snížení ceny příslušné Služby stanovené v Katalogových listech zaplacení smluvní pokuty ve stejné výši.
- 10.11. V případě, že Dodavatel nesplní Službu převzetí provozu (KL 005) v harmonogramem stanovených termínech (včetně schopnosti zajistit požadovanou dostupnost Služby a její SLA), má Objednatel právo vedle slev a smluvních pokut po Dodavateli požadovat účelně vynaložené náklady, které mu s tímto neplněním ze strany Dodavatele vznikly. Jedná se zejména o náklady na zajištění přechodu od stávajícího dodavatele služeb (např. nedošlo k naplnění Připravenosti,

k migraci služby/služeb atp.) nebo náklady, které byly vynaloženy nad rámec nezbytných nákladů (např. z důvodů nedodržení termínů harmonogramu atp.).

- 10.12. Za každé jednotlivé porušení povinností uvedených v odst. 1.3,1.4. či 1.5. Smlouvy zaplatí Dodavatel smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč.
- 10.13. Pokud Objednatel poruší povinnost dle odst. 17.4. písm. c) Smlouvy, je povinen Dodavateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 15.000,- Kč za každý započatý den, ve kterém trvalo porušení takové povinnosti.

Článek 11.

Ochrana informací

- 11.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků ze Smlouvy:
- 11.1.1. si mohou vzájemně vědomě nebo opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“),
 - 11.1.2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé smluvní strany.
- 11.2. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 11.3. Za třetí osoby se nepovažují:
- 11.3.1. zaměstnanci smluvních stran, osoby v obdobném postavení nebo zaměstnanci organizací v rezortu dopravy,
 - 11.3.2. orgány smluvních stran a jejich členové,
 - 11.3.3. ve vztahu k Dodavateli jeho poddodavatelé,
 - 11.3.4. subjekty mající s Objednatelem smluvní vztah,
- za předpokladu, že se podílejí na plnění Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám ve Smlouvě.
- 11.4. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající ze Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se budou podílet na plnění Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění Smlouvy. V případě nutnosti nebo na základě požadavků zákona či jiného právního předpisu uzavřou smluvní strany samostatnou smlouvu o spolupráci při zpracování osobních údajů dle zákona o ochraně osobních údajů.
- 11.5. Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími osobami, které jsou nezbytné pro plnění dle Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona o ochraně osobních údajů, zavazuje se Dodavatel zajistit ochranu poskytnutých údajů podle tohoto zákona.
- 11.6. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající smluvní strany a přijímající smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace s výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění Smlouvy, se obě smluvní strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé smluvní strany, nepřístupnit je třetím osobám ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli řádně plnit Smlouvu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé smluvní strany jinak, než za účelem plnění Smlouvy.

- 11.7. Nedohodnou-li se smluvní strany v písemné formě jinak, považují se za důvěrné všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, informace týkající se zahájených i ukončených správních řízení, informace o agendách Objednatele, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, orgány veřejné správy či adresáty veřejné správy, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající smluvní stranou by předávající smluvní straně mohlo způsobit škodu.
- 11.8. Za důvěrné informace se výslovně považují rovněž veškerá uživatelská data, údaje či informace, obsažené v informačních systémech využívaných pro poskytování plnění dle Smlouvy a která budou přímo či nepřímo souviset s činností Objednatele.
- 11.9. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 11.9.1. se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či nedbalostně přijímající smluvní strana;
 - 11.9.2. měla přijímající smluvní strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací;
 - 11.9.3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající smluvní strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany;
 - 11.9.4. po podpisu Smlouvy poskytne přijímající smluvní straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od smluvní strany, jež je jejich vlastníkem;
 - 11.9.5. je Objednatel povinen zveřejnit na základě právních předpisů, zejména dle ustanovení § 2 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, a/nebo které je Objednatel povinen poskytovat dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
 - 11.9.6. jejichž zveřejnění je důvodně vyžadováno jakýmkoliv jiným zákonem či pravomocným rozhodnutím orgánu státní správy, obecných či stálých rozhodčích soudů.
- 11.10. Smluvní strana, která poruší povinnosti vyplývající ze Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 2.000.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti, a to do 15 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy na její uhrazení, přičemž maximální výše této pokuty je omezena v souhrnu na částku 20.000.000,- Kč. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
- 11.11. Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 11.3. tohoto článku.
- 11.12. Povinnost chránit důvěrné informace uvedená v tomto článku zavazuje smluvní strany po dobu účinnosti Smlouvy i po ukončení smluvního vztahu.
- 11.13. Dodavatel je při plnění Smlouvy povinen dodržovat příslušná ustanovení zákona č. 412/2005 Sb., zejména § 65 až 68 citovaného zákona, a nepřipustit seznamování se s utajovanými a citlivými informacemi neoprávněnými osobami.

Článek 12.

Oprávněné osoby

- 12.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu či osoby a sdělí jejich kontaktní údaje (v minimálním rozsahu: jméno, telefonní číslo, e-mailová adresa) druhé smluvní straně bezodkladně po podpisu Smlouvy. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, technických a obchodních záležitostech souvisejících s plněním dle Smlouvy.

- 12.2. Každá ze smluvních stran je oprávněna jednostranně změnit své oprávněné osoby, je však povinna takovou změnu druhé smluvní straně písemně oznámit nejpozději do 3 pracovních dnů. Účinnost změny oprávněných osob vůči druhé smluvní straně nastává dnem doručení oznámení o této změně.

Článek 13.

Součinnost a vzájemná komunikace

- 13.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.
- 13.2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a se splatností jednotlivých peněžních závazků.
- 13.3. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob nebo jimi pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran.
- 13.4. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují ke Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé smluvní straně doručena, pokud není výslovně stanoveno jinak.
- 13.5. Smluvní strany se zavazují doručovat jakoukoliv písemnost, jejíž povaha to umožňuje, podle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, do datové schránky druhé smluvní strany, bude-li pro doručování přístupná.
- 13.6. Písemnost, která má být dle Smlouvy doručena druhé smluvní straně (oznámení, výpověď, odstoupení od Smlouvy, reklamace vad atp.), je doručena dnem jejího převzetí oprávněnou osobou dle Smlouvy nebo dnem, kdy byla doručena osobně nebo prostřednictvím držitele poštovní licence do sídla této smluvní strany, nebo v případě doručování do datové schránky dle ustanovení příslušných právních předpisů platných pro doručování do datových schránek.
- 13.7. Nepodaří-li se písemnost doručit dle předchozího odstavce, za den doručení se považuje též den, kdy bylo přijetí této písemnosti adresátem odmítnuto, nebo v případě doručování do datové schránky desátý den po dni, kdy byla písemnost dodána do datové schránky adresáta, nepřihlásí-li se do datové schránky osoba, která má s ohledem na rozsah svého oprávnění přístup k dodané písemnosti.
- 13.8. Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v listinné podobě nebo na elektronickém nosiči dat jako dokument textového editoru MS Word, příp. tabulkového kalkulatoru MS Excel nebo ve formátu PDF na dohodnutém médiu. Pro stvrzení převzetí/doručení je možno využít podpisu na listinné podobě dokumentu či potvrzením o zaslání datovými schránkami pro elektronické dokumenty.
- 13.9. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.

Článek 14.

Změna Smlouvy

- 14.1. Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu Smlouvy, přičemž Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků Smlouvy, oboustranně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Tyto dodatky se stávají nedílnou součástí Smlouvy.

Článek 15. Řešení sporů

- 15.1. Práva a povinnosti smluvních stran výslovně Smlouvou neupravené se řídí Občanským zákoníkem a ostatními příslušnými právními předpisy českého právního řádu.
- 15.2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o její výklad či platnost, a usilovat o smírné vyřešení těchto sporů nejprve prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců.
- 15.3. Nebude-li sporná záležitost vyřešena do šedesáti (60) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k takovému jednání, je kterákoliv ze smluvních stran oprávněna předložit spor k rozhodnutí věcně příslušnému soudu v České republice, přičemž místní příslušnost soudu sjednávají smluvní strany podle sídla Objednatele.

Článek 16. Účinnost Smlouvy a její ukončení

- 16.1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti okamžikem uveřejnění Smlouvy v registru smluv. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou do vyčerpání maximální hodnoty plnění Dodavatele stanovené v odst. 3.13. Smlouvy.
- 16.2. Mimo vyčerpání Smlouvy upraveného v předchozím odstavci účinnost Smlouvy dále zaniká:
 - 16.2.1. písemnou dohodou smluvních stran podle ustanovení § 1981 Občanského zákoníku, přičemž účinky ukončení Smlouvy nastanou k okamžiku stanovenému v takovéto dohodě. Nebude-li takový okamžik stanoven, pak tyto účinky nastanou ke dni podpisu dohody oběma smluvními stranami; součástí dohody bude vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
 - 16.2.2. písemným odstoupením od Smlouvy za podmínek stanovených v ustanovení § 2002 Občanského zákoníku v případě podstatného porušení Smlouvy jednou ze smluvních stran;
 - 16.2.3. písemným odstoupením od Smlouvy v souladu s ustanovením § 2001 Občanského zákoníku v případech porušení Smlouvy uvedených v odst. 16.3. tohoto článku;
 - 16.2.4. písemnou výpovědí Objednatele s výpovědní dobou 2 měsíců, která začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce ode dne doručení písemné výpovědi Dodavateli. Objednatel je však oprávněn vypovědět Smlouvu nejdříve po uplynutí dvaceti čtyř (24) měsíců po nabytí její účinnosti. Objednatel takto může vypovědět celou Smlouvu, nebo jen její část, která je v Příloze č. 4 Smlouvy samostatně naceněna. V případě vypovězení části Smlouvy Objednatelem je výpovědní doba jeden (1) měsíc a začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce ode dne doručení písemné výpovědi Dodavateli. V takovém případě účinnost Smlouvy jako celku nezaniká, ale zaniká pouze ta část, které se týká výpověď.
- 16.3. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v následujících případech:
 - 16.3.1. prodlení Dodavatele s plněním závazků podle Smlouvy po dobu delší než 30 kalendářních dnů, pokud Dodavatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, která mu byla Objednatelem poskytnuta na základě písemné výzvy k plnění;
 - 16.3.2. neodstranění vad dokumentace ve lhůtě dle odst. 7.8.3. Smlouvy nebo neodstranění závažného stavu Dodavatelem ve lhůtě dle odst. 8.6. Smlouvy;
 - 16.3.3. pozbytí dispozice certifikovaným informačním systémem pro zpracování utajované informace příslušného stupně utajení Dodavatele dle odst. 1.5. Smlouvy;

- 16.3.4. pozbytí oprávnění Dodavatele nebo osob podílejících se na plnění předmětu Smlouvy, u kterých je existence uvedeného oprávnění vyžadována příslušnými platnými právními předpisy, dle odst. 3.10. a 3.11. Smlouvy;
 - 16.3.5. pozbytí oprávnění poddodavatele dle odst. 4.3. Smlouvy;
 - 16.3.6. porušení povinností Dodavatele stanovených v odst. 3.10, 4.1. a 19.5. Smlouvy;
 - 16.3.7. Dodavatel neprokáže splnění podmínek stanovených v odst. 5.1.1. Smlouvy a zároveň nedojde k dohodě s Objednatelem na jiném termínu;
 - 16.3.8. Dodavatel neprokáže splnění podmínek stanovených v odst. 5.1.2. Smlouvy a zároveň nedojde k dohodě s Objednatelem na jiném termínu;
 - 16.3.9. Dodavatel neumožní kontrolu v souladu s odst. 5.4. Smlouvy.
- 16.4. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně nebo později, pokud je Objednatelem v odstoupení stanoveno pozdější datum. V případě odstoupení od Smlouvy se poskytnuté plnění nevrací.
- 16.5. Ukončením účinnosti Smlouvy není dotčen nárok na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, případně nárok na náhradu škody vzniklé porušením Smlouvy.
- 16.6. Ukončením účinnosti Smlouvy není rovněž dotčena povinnost smluvních stran zachovávat mlčenlivost dle článku 11 Smlouvy nebo příslušných právních předpisů, jakož i povinnost smluvních stran splnit plnění, které mělo být poskytnuto po dobu účinnosti Smlouvy a ze strany povinné smluvní strany poskytnuto nebylo.

Článek 17.

Jiné povinnosti smluvních stran (Exit plán)

- 17.1. Dodavatel je povinen k datu písemně stanovenému Objednatelem a nebude-li toto datum stanoveno, pak k okamžiku ukončení Smlouvy:
- a) předat Objednateli v elektronické podobě veškerá Dodavateli dostupná provozní data či uživatelské údaje obsažené v systému vytvořeném a/nebo provozovaném Dodavatelem na základě Smlouvy, nebo na žádost Objednatele poskytnout součinnost k migraci těchto dat, a to i vůči třetím stranám určeným Objednatelem;
 - b) umožnit Objednateli provést migraci dat a poskytnout potřebnou součinnost při její přípravě a realizaci (včetně předání licencí ve vlastnictví Objednatele), a to i vůči třetím stranám určeným Objednatelem;
 - c) protokolárně vymazat nebo jinak zlikvidovat veškerá Dodavateli dostupná provozní data či uživatelské údaje Objednatele, které byly Dodavateli zpřístupněny na základě Smlouvy, a to dle písemných pokynů a termínů stanovených Objednatelem. Dodavatel je povinen před likvidací dat zajistit úplné předání všech dat Objednateli. Dodavatel je povinen upozornit Objednatele v případě, že Objednatel požaduje smazání dosud nepředaných dat na tuto skutečnost a bez opětovného potvrzení Objednatelem taková data nemazat;
 - d) předat Objednateli kompletní aktuální dokumentaci skutečného provedení;
 - e) předat Objednateli všechna hesla, šifrovací klíče, certifikáty a další autentizační prostředky, které Objednateli umožní administrátorský přístup k veškerým datům, databázím, systémům a dalším technickým prostředkům potřebným pro poskytování Služeb;
 - f) předat Objednateli všechny konfigurační soubory potřebné pro provoz Služeb;
 - g) poskytnout konzultace Objednateli a případnému novému dodavateli spojené zejména s přípravou nového dodavatele na výkon Služeb, a to do 3 pracovních dnů od požadavku Objednatele na poskytnutí těchto konzultací v rozsahu maximálně 5 pracovních dnů;
 - h) předat kompletní komunikační matice (poskytnutí přehledu všech nutných kontaktních/kompetentních osob pro poskytování Služeb, včetně kontaktů na poddodavatele Dodavatele);

- i) poskytnout požadované informace, data i dokumentaci, a to i opakovaně tak, aby mohla být bezproblémově zajištěna příprava migrace, test migrace i produkční migrace.

Objednatel se zavazuje využívat oprávnění uvedená v tomto ustanovení pouze v odůvodněných případech.

- 17.2. K okamžiku ukončení Smlouvy vznikají Dodavateli následující závazky:
- a) předložit Objednateli konečné vyúčtování vzájemných pohledávek z plnění poskytnutého v souladu se Smlouvou do třiceti (30) dnů od ukončení Smlouvy;
 - b) neprodleně uhradit všechny případné nedoplatky vůči Objednateli;
 - c) pokud v okamžiku ukončení Smlouvy nebyly některé poskytované Služby ukončeny a jejich okamžité ukončení není možné, neboť je Objednatel musí zajistit, neprodleně vypracovat za součinnosti Objednatele plán ukončení Služeb včetně jejich migrace (dále jen „Exit plán“), jehož předmětem bude plán postupného ukončení Služeb, které byly v okamžiku ukončení Smlouvy poskytovány Objednateli, dle požadavků Objednatele za účelem minimalizace dopadů jejich ukončení na činnost Objednatele zabezpečenou uvedenými Službami;
 - d) pokud v okamžiku ukončení Smlouvy nebyly některé poskytované Služby ukončeny a jejich okamžité ukončení není možné, neboť je Objednatel musí zajistit, od okamžiku ukončení Smlouvy až do akceptace splnění Exit plánu způsobem definovaným ve Smlouvě i nadále poskytovat tyto Služby v rozsahu, ve kterém byl Dodavatel dle Smlouvy povinen je poskytovat v okamžiku ukončení Smlouvy, nestanoví-li Objednatel rozsah nižší;
- 17.3. Za činnosti dle odst. 17.2. písm. d) tohoto článku náleží Dodavateli úplata ve výši adekvátní ceny, za kterou byl Dodavatel tyto Služby povinen poskytovat v okamžiku ukončení Smlouvy.
- 17.4. K okamžiku ukončení Smlouvy vznikají Objednateli následující závazky:
- a) neprodleně uhradit všechny případné splatné nedoplatky vůči Dodavateli;
 - b) má-li být vypracován Exit plán, poskytnout na své náklady veškerou nezbytnou součinnost k vypracování Exit plánu Dodavatelem či zajistit k jeho vypracování poskytnutí nezbytné součinnosti ze strany provozovatelů aplikací;
 - c) pokud byly ukončeny všechny poskytované Služby, umožnit Dodavateli manipulaci a odvoz všech technických prostředků Dodavatele, které Dodavatel užíval k poskytování Služeb a které se nacházejí v prostorách či lokalitách Objednatele.
- 17.5. Smluvní strany prohlašují, že na závazky uvedené v tomto článku Smlouvy se přiměřeně použijí ostatní ustanovení Smlouvy upravující způsob poskytování Služeb, cenu a platební podmínky, akceptaci výsledků poskytovaných Služeb, úroveň poskytování plnění a jeho monitoring, reporting, slevy z ceny, smluvní pokuty a ustanovení, která nemají být dotčena ukončením Smlouvy.

Článek 18.

Zpřístupnění dokumentace

- 18.1. Objednatel má právo, aby mu byly zpřístupněny všechny kompletní podkladové materiály a dokumentace ke všem částem technické infrastruktury vytvořené nebo užívané Dodavatelem pro poskytování Služeb dle Smlouvy (dále jen „**dokumentace**“), a to bez zbytečného odkladu, čímž se rozumí lhůta nejpozději do pěti (5) pracovních dní po vytvoření dokumentace nebo po její aktualizaci. Dokumentace bude zpracována minimálně v rozsahu a členění, kterou Objednatel Dodavateli předal v rámci Součinnosti Objednatele.
- 18.2. Dokumentací dle odst. 18.1 tohoto článku se rozumí:
- a) administrátorská dokumentace (včetně komplexního popisu všech užitých analytických a monitorovacích nástrojů, souhrnného výkazu plnění SLA, výstupy Trouble Ticket systému, logické a fyzické architektury systému, parametrů použitého hardwaru, včetně popisu jeho začlenění do okolní infrastruktury);
 - b) aktuální dokumentace skutečného provedení;

- c) seznam a obsah konfiguračních souborů;
 - d) hesla, přístupové kódy, šifrovací klíče, certifikáty a další autentizační prostředky;
 - e) kompletní komunikační matice;
 - f) tzv. „Exit plán“ v případě jeho realizace;
 - g) případně další výstupy, na kterých se smluvní strany dohodnou.
- 18.3. Dokumentace bude zpracována v souladu se zákonem č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů, a s příslušnými prováděcími předpisy. Povinností Dodavatele je při změnách infrastruktury pro poskytování Služeb a při změnách její konfigurace dokumentaci aktualizovat.
- 18.4. Dnem předání dokumentace poskytuje Dodavatel Smlouvou Objednateli též oprávnění k užití dokumentace, a to jako licenci nevýhradní, teritoriálně a časově neomezenou, umožňující všemi známými způsoby užití dokumentaci a jakkoliv ji měnit, a to v obou případech i prostřednictvím třetích stran, avšak výhradně pro účely činnosti Objednatele.

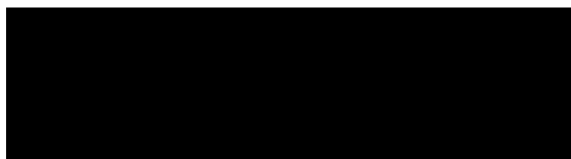
Článek 19.

Závěrečná ustanovení

- 19.1. Pokud by se kterékoliv ustanovení Smlouvy ukázalo být neplatným z důvodů rozporu s kogentním ustanovením obecně závazných právních předpisů, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost než onoho konkrétního ustanovení, pokud je toto oddělitelné od ostatního obsahu Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takové neplatné ustanovení dohodou nahradit ustanovením svým obsahem nejbližším duchu takového neplatného ustanovení, respektujícím požadavky kogentních ustanovení právních předpisů.
- 19.2. Veškerá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 19.3. Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 19.4. Dodavatel souhlasí s tím, že Objednatel Smlouvu, včetně všech jejích příloh a dodatků, uveřejní v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, v registru smluv, případně na profilu zadavatele dle § 219 ZZVZ a případně uveřejní i výši skutečně uhrazené ceny za plnění Smlouvy dle § 219 odst. 3 ZZVZ.
- 19.5. Žádná ze smluvních stran nemá právo postoupit či jinak převést svá práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Toto omezení trvá i po ukončení trvání Smlouvy.
- 19.6. Smlouva a právní vztahy vzniklé na jejím základě se řídí zejména Občanským zákoníkem.

- 19.7. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1: Přehledný popis stávajícího stavu
Příloha č. 2: Katalogové listy
Příloha č. 3: Součinnost Objednatele
Příloha č. 4: Specifikace ceny
- 19.8. Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána v pěti (5) vyhotoveních s platností originálu, z nichž Objednatel obdrží tři (3) a Dodavatel dvě (2) vyhotovení.

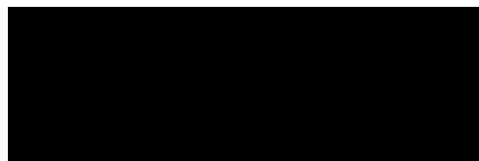
V Praze dne 16. 5. 2017



Česká republika – Ministerstvo dopravy

Mgr. Jakub Kopřiva
náměstek ministra dopravy

V Praze dne 16. 5. 2017



O2 IT Services s.r.o.

Ing. Marek Růžička
jednatel za O2 IT Services s.r.o.

a

Ing. Jan Bechyně
jednatel za O2 IT Services s.r.o.

Příloha č. 1

Přehledný popis stávajícího stavu

Zadavatel upozorňuje, že vzhledem k době trvání výběrového řízení a vzhledem k vývoji IT v této době nelze vyloučit dílčí změny prostředí v době implementace, nikoliv však v koncepčních parametrech.

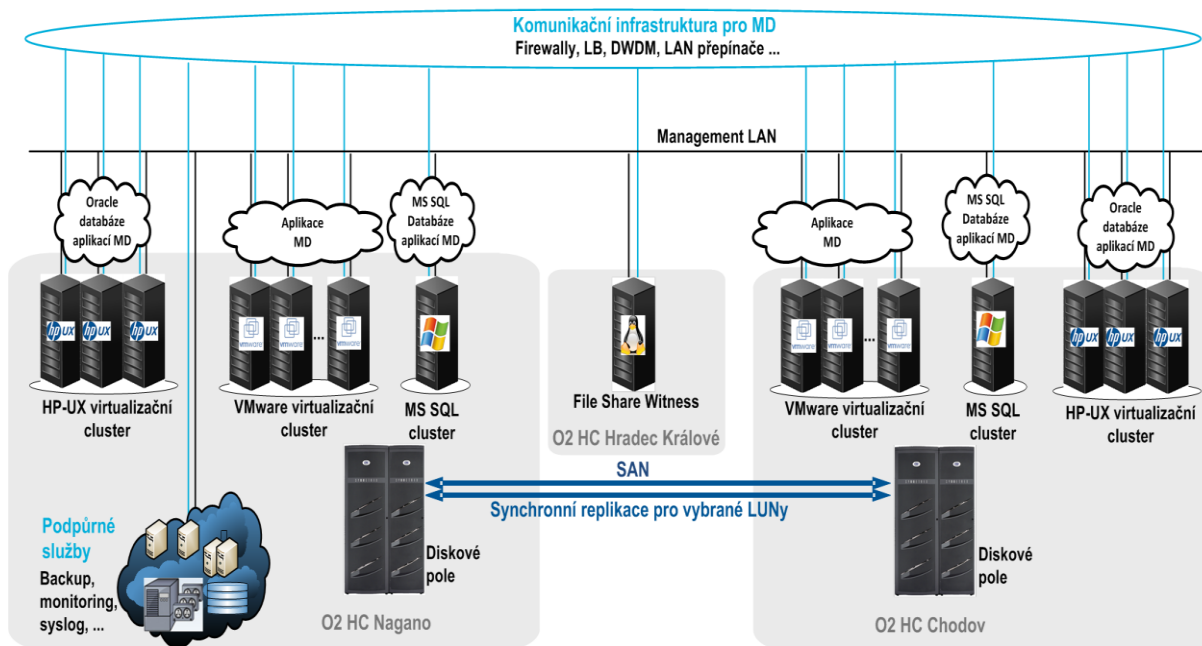
Aktuální stav systémů/agend s ohledem na jejich důležitost a provoz v georedundantním virtuálním prostředí je následující:

- **Centrální registr vozidel (CRV)** – aplikační i databázové prostředí je implementováno na infrastruktuře poskytovatele O2. Infrastrukturní prostředí představuje virtuální aplikační servery a fyzický DB cluster. Provoz těchto serverů je rozdělen do tří lokalit – hostingových center O2 (plná georedundance). Data aplikace jsou synchronně replikována na úrovni pole mezi dvě hostingová centra O2. Jsou provozována dvě prostředí – produkce a test.
- **ERP a HR systémy (IMIS)** – systémy jsou reprezentovány aplikacemi IFS a EGJE. Aplikační i databázové prostředí je implementováno na infrastruktuře poskytovatele O2. Infrastrukturní prostředí představuje virtuální aplikační servery a virtuální DB cluster. Provoz těchto serverů je rozdělen do třech lokalit – hostingových center O2 (plná georedundance). Data aplikace jsou synchronně replikována na DB systému mezi dvě hostingová centra O2. Jsou provozována dvě prostředí – produkce a test.
- **Námořní plavba (NP)** – Aplikační i databázové prostředí je implementováno na infrastruktuře poskytovatele O2. Infrastrukturní prostředí představuje virtuální aplikační servery a virtuální DB cluster. Provoz těchto serverů je rozdělen do dvou lokalit – hostingových center O2 (georedundance). Data aplikace jsou ukládána na jednom diskovém poli do jednoho hostingového centra O2 a tyto disky jsou vypublikovány oběma uzlům SQL clusteru. Zálohy dat tohoto IS jsou pomocí služby O2 MBR (managed backup and restore) pravidelně ukládány z primární lokality do druhého hostingového centra O2. Jsou provozována dvě prostředí – produkce a test.
- **eKomunikace (nové eTesty)** - Aplikační i databázové prostředí je implementováno na infrastruktuře poskytovatele O2. Infrastrukturní prostředí představuje virtuální aplikační servery a virtuální DB cluster. Provoz těchto serverů je rozdělen do dvou lokalit – hostingových center O2 (georedundance). Data aplikace jsou ukládána na jednom diskovém poli do jednoho hostingového centra O2 a tyto disky jsou vypublikovány oběma uzlům SQL clusteru. Zálohy dat tohoto IS jsou pomocí služby O2 MBR (managed backup and restore) pravidelně ukládány z primární lokality do druhého hostingového centra O2. Jsou provozována dvě prostředí – produkce a test.
- **KMSTK** – Aplikační i databázové prostředí je implementováno na infrastruktuře poskytovatele O2. Infrastrukturní prostředí představuje virtuální aplikační servery a virtuální DB server. Provoz těchto serverů je možný v obou lokalitách – hostingových centrech O2. Data aplikace jsou ukládána na jednom diskovém poli do jednoho hostingového centra O2 a tyto disky jsou vypublikovány oběma uzlům SQL clusteru. Zálohy dat tohoto IS jsou pomocí služby O2 MBR (managed backup and restore) pravidelně ukládány z primární lokality do druhého hostingového centra O2. Jsou provozována dvě prostředí – produkce a test.
- **EUCARIS** – aplikační i databázové prostředí je implementováno na infrastruktuře poskytovatele O2. Infrastrukturní prostředí představuje virtuální aplikační servery a fyzický DB

cluster. Provoz těchto serverů je rozdělen do tří lokalit – hostingových center O2 (plná georedundance). Data aplikace jsou synchronně replikována na úrovni pole mezi dvě hostingová centra O2. Jsou provozována dvě prostředí – produkce a test.

- **Ostatní DSA (CIS-STK, DT, RPSD, ADR)** – Aplikační i databázové prostředí těchto IS implementováno je na infrastruktuře poskytovatele O2. Infrastrukturní prostředí představuje virtuální aplikační servery a virtuální DB servery (standalone). Provoz těchto serverů je dle výkonu rozdělen mezi dvě hostingová centra O2. Data aplikace jsou ukládána jen do jednoho hostingového centra O2. Jsou provozována dvě prostředí – produkce a test. Zálohy dat tohoto IS jsou pomocí služby O2 MBR (managed backup and restore) pravidelně ukládány z primární lokality do druhého hostingového centra O2.
- **Centrální registr řidičů (CRŘ)** – aplikace je poskytována ministerstvu formou služby od jiného poskytovatele, než je O2. V rámci služby O2 je pro tento IS poskytován housing v dedikovaném racku a s nezbytnou komunikační infrastrukturou pro připojení k CMS I a také k internetu.

Architektura infrastrukturního prostředí MD je schematicky znázorněna na níže uvedeném obrázku.



Rozmístění jednotlivých systémů a jejich komponent, popsanych výše, je shrnuto v následující tabulce (rozmístění je informativní může být v čase migrováno mezi středisky dodavatele).

Agenda/System	Aplikační vrstva	Databázový engine	Uložení dat	Zálohování
CRV	2 střediska	2 střediska	2 střediska	1 středisko
IMIS	2 střediska	2 střediska	2 střediska	1 středisko
DSA (CIS-STK, DT, RPSD, ADR, WEB MD)	1 středisko	2 střediska	1 středisko	1 středisko

Agenda/System	Aplikační vrstva	Databázový engine	Uložení dat	Zálohování
eKom (eTesty), IS Plavba, KMSTK	2 střediska	2 střediska	1 středisko	1 středisko
EUCARIS	2 střediska	3 střediska	2 střediska	1 středisko
CRŘ – není předmětem virtualizace	1 středisko	1 středisko	1 středisko	1 středisko

Pro služby MD je poskytována jako georedundantní prostředí mezi lokalitami hostingového centra O2 Praha Nagano, hostingového centra O2 Praha Chodov a hostingového centra O2 Praha Hradec Králové. Zapojení v rámci dané lokality je plně redundantní a propoje mezi O2 HC jsou realizovány rovněž redundantní.

Základem komunikační infrastruktury LAN O2 Managed Hosting Services (MHS) jsou sdílené redundantně zapojené distribuční přepínače a redundantně zapojené core přepínače.

Komunikační infrastruktura SAN pro potřeby MD je poskytována formou služby O2 v rámci sdílené infrastruktury O2 managed hosting services. Pro služby MD je poskytována jako georedundantní prostředí mezi lokalitami hostingového centra O2 Praha Nagano, hostingového centra O2 Praha Chodov. Zapojení v rámci dané lokality je plně redundantní a propoje mezi O2 HC jsou realizovány rovněž redundantní.

Základem komunikační infrastruktury SAN O2 MSH jsou sdílené, redundantně zapojené optické sítě, které tvoří redundantně zapojené přepínače.

Komunikační infrastruktura LAN a SAN je poskytována serverům přes sdílené, redundantně zapojené přepínače.

Diskové kapacity pro potřeby MD jsou poskytovány formou služby od O2 s názvem O2 Managed Data Storage (MDS) a jsou poskytovány nad dvojicí diskových. Jedno je v hostingovém centru O2 Praha Nagano a druhé v hostingovém centru O2 Praha Chodov. Obě disková pole jsou dostupná celému serverovému prostředí MD.

Sdílená disková úložiště, které tvoří službu O2 MDS jsou výrobce EMC, řada VNX 5500 a mají plně redundantní architekturu.

Disková úložiště jsou do SAN infrastruktury O2 MHS zapojeny redundantně.

Služba O2 MDS poskytuje serverovému prostředí MD kromě blokového (FC8 SAN) přístupu také souborový (CIFS, NFS). Disková pole EMC VNX disponují redundantně zapojenými NAS hlavami.

Zálohování je řešeno službou O2 Managed Backup and Restore, která je realizována na produktu IBM Tivoli Storage Manager a Veeam. Součástí služby jsou všechny potřebné moduly pro online zálohování DB, virtuálních serverů a NAS. Původní backup plány jednotlivých systémů byly analogicky aplikovány na službu O2 MBR.

Katalogové listy

**„Poskytování služeb provozu infrastruktury pro informační systémy
Ministerstva dopravy“**

Obsah:

Pravidla při aplikaci hodnocení SLA	3
1 Služba bezpečnostní politiky – KL001.....	4
2 Služba technického provozu a poskytování virtuální infrastruktury – KL002.....	13
3 Služba provozu CRŘ – KL003.....	34
4 Služba provozu Call Centra– KL004	38
5 Služba převzetí provozu – KL005.....	43
6 Služba předání provozu – KL006.....	45
7 Služba na vyžádání – KL007.....	46
8 SEZNAM ZKRATEK.....	47

Pravidla při aplikaci hodnocení SLA

- 1 Pokud se na tentýž výpadek vztahuje více hodnocení SLA (např. výpadek služby je zároveň výpadkem bezpečnostním), uplatní se sankce za výpadek jen jednou, a to v té službě, která má nejvyšší úroveň postihu.
- 2 Postihy za jednotlivá nedodržení úrovně SLA se v rámci fakturačního období sčítají. Pokud je však příčinou výpadku Datové centrum, uplatní se přednostně sankce za nesplnění provozu datového centra a k sankcím za navazující služby se již nepřihlíží.
- 3 Postih za nedodržení úrovně SLA se uplatní v tom měsíci, kdy se výpadek služby zjistil (nastal). Nebyla-li uplatněna sankce za výpadek v tomto období, přesouvá se její uplatnění do nejbližšího fakturačního období.
- 4 Za dostupnost služby, se považuje doba a kvalita poskytovaného plnění v rozsahu stanoveném katalogovými listy. Je-li služba vybavena možností záložního zpracování (např. active-pasive), pak provoz na záložním prostředí se za výpadek nepovažuje.
- 5 Maximální sleva z plnění je 100% z ceny katalogového listu poskytované služby za měsíc (dané období).
- 6 Sankce ani jiné postihy nemohou být uplatněny za neplnění SLA, pokud se jednoznačně prokáže, že neplnění SLA nebylo způsobeno Dodavatelem a Dodavatel nemohl toto neplnění SLA nijak ovlivnit.

1 Služba bezpečnostní politiky – KL001

Kód služby	KL001
Název služby	Služba bezpečnostní politiky
Cíl služby	Cílem služby je zajištění zvýšené bezpečnosti provozu poskytovaných infrastrukturních služeb.
Popis služby	<p>Obecné požadavky Řízení bezpečnosti zahrnuje tyto ICT oblasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • datové centrum (DC) • komunikační infrastrukturu (včetně komunikace s Centrálním místem služeb (CMS)) • serverovou a datovou infrastrukturu • virtuální infrastrukturu – tím je myšleno nejméně datové centrum (fyzicky), komunikační infrastruktura (sítě vč. aktivních prvků), servery (fyzické vč. komponent, racky, chasis, switche, virtualizace a operační systémy, systémové služby (zejména zálohování, updaty) • Systémové služby – zajišťují spolupráci mezi jednotlivými systémy, zajišťují bezpečný přístup ke službám a aplikacím apod. <p>Dodavatel musí dokumentovat bezpečnostní politiku v souvislosti s poskytovaným plněním, operační procedury a provozní postupy a seznamovat s dokumentací všechny dotčené strany s oprávněným přístupem k nim.</p> <p>Dodavatel zajistí služby v souladu s požadavky zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), v platném znění, a jeho prováděcími předpisy i v návaznosti na změny prováděné v ostatních katalogových listech. Dodavatel se musí též řídit pravidly příslušné části bezpečnostní dokumentace Ministerstva dopravy.</p> <p>Dodavatel provádí opatření v následujících oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizační a personální bezpečnost <ul style="list-style-type: none"> • Dodavatel musí splňovat podmínku své bezúhonnosti i bezúhonnosti osob zajišťujících plnění Smlouvy po celou dobu její platnosti. • Dodavatel nepřipustí poskytování služeb pomocí technických prostředků mimo vlastní ICT infrastrukturu (privátní cloud). V rámci privátního cloudu mohou být prostředky mezi službami Objednatele sdíleny či dedikovány. • Dodavatel zajistí po celou dobu poskytování služeb efektivní provoz svého systému řízení bezpečnosti informací podle obecně uznávané metodiky ISO/IEC 27 001 pro poskytované služby. • Dodavatel zajistí realizaci změn v přístupových právech fyzických (do objektů) i logických (k systémovým komponentám) v důsledku změn v zařazení pracovníků, kteří měli/mají přístup. • Dodavatel zajistí, že každý, kdo vstupuje do prostor DC, má vyřízeny patřičné náležitosti nutné pro vstup, je seznámen s provozním řádem DC a poučen o svých povinnostech.

- Seznamování osob s provozním řádem DC a poučení osob s právem přístupu do DC provádí Dodavatel opakovaně a vede o tom evidenci.
- Dodavatel vede evidenci vstupů osob do DC.
- Dodavatel poskytne evidenci vstupů, seznamování osob s provozním řádem a s poučením na vyžádání Objednateli (formou nahlédnutí na místě).
- Dodavatel po dobu přítomnosti osob třetích stran v DC zajistí jejich trvalé doprovázení pracovníky Dodavatele, kteří byli seznámeni s provozním řádem DC a poučení o svých povinnostech.
- Dodavatel poskytne spojení na kontaktní fyzické osoby pro podporu řešení problémů s provozem informačních systémů (IS) Objednatele. Dodavatel je povinen spolupracovat při řešení problémů (bezpečnostních) s dodavateli aplikací a ostatních programových komponent (třetími stranami).
- Dodavatel zajistí, aby v případě náhrady technického zařízení jiným zařízením (např. diskových polí z důvodu zvýšení rychlosti či kapacity) byla veškerá data na nahrazovaném zařízení bezpečně zničena (pochopitelně včetně těch, která jsou uložena permanentně, tj. i po odpojení od zdroje napájení). Za zničení dat je považován nejméně přepis kompletního obsahu datových médií hodnotou „0“ v každém byte kapacity, případně standardizované postupy používané v ICT, pokud to daná součást vyžaduje a je to technicky možné. Do doby zničení dat nesmí být zařízení využito k jiným účelům mimo prostředí infrastruktury Objednatele.
- Dodavatel musí udržovat aktuální vlastní bezpečnostní směrnice a na vyžádání je Objednateli předložit minimálně k nahlédnutí.
- Dodavatel musí mít nastaveny efektivní a evidované procesy Change a Incident Managementu a na vyžádání je předložit oprávněným pracovníkům Ministerstva dopravy minimálně k nahlédnutí.
- Dodavatel po celou dobu trvání Smlouvy musí v rámci Change a Incident Managementu vést evidenci veškerých změn týkajících se infrastruktury užívané pro Objednatele a tyto změny na vyžádání Objednatele předložit. Dále pak je Dodavatel povinen tyto změny předložit MD vždy k 31. prosinci, po dobu platnosti Smlouvy, a rovněž ke dni ukončení jeho aktivit plynoucích ze Smlouvy se Objednatelem.
- **Fyzická bezpečnost**
 - Dodavatel zajistí umístění prostor DC na území České republiky, plně podléhající legislativě České republiky, mimo zátopovou oblast, mimo bezprostřední dosah produktovodů a jinak kritických míst.
 - Dodavatel umístí hardware pro provoz infrastruktury Objednatele (např. servery, disková pole či switche), do uzamykatelných skříní s řízeným přístupem a s chráněnými přístupy ze všech stran (nebo s vyšší úrovní zabezpečení přístupů k hardwaru užívaného pro Objednatele).
 - Dodavatel umožní využít i racky třetích stran nebo ve spolupráci s třetími stranami zajistí provoz hardware třetích stran původně umístěných v racku třetí strany tak, aby se zaslíbené podmínky provozu třetí strany vůči Objednateli neměnily.
 - Dodavatel zajistí elektronickou zabezpečovací signalizaci (EZS) napojenou na kamerový systém (CCTV) a systém kontroly vstupu (ACS).

- Dodavatel zajistí ochranu proti násilnému fyzickému vniknutí do prostor DC z prostor mimo DC.
- Dodavatel zajistí 24 hodinovou ostrahu s připojením systému EZS k pultu centralizované ochrany PČR, bezpečnostní agentury či ekvivalentní formu dohledu.
- Dodavatel zajistí CCTV způsobem, že monitoruje vstup oprávněných osob do datového sálu; Dodavatel zajistí, aby tento monitoring byl v souladu s platnou legislativou.
- Dodavatel zajistí systém perimetrické ochrany datového sálu (tzn. Dodavatel preventivně zjišťuje bezpečnostní incidenty a efektivně je řeší ještě mimo vlastní sál DC – např. zajištěním ochrany celého objektu, kde je datový sál provozován).
- Dodavatel zajistí ochranu proti požáru, formou napojení na elektronický protipožární systém (EPS) s neustálým dohledem a hasicími plyny nepoškozujícími elektroniku (systém minimálně s čidly kouře, teploty, vlhkosti) - stabilní hasicí zařízení (SHS).
- Dodavatel zajistí propojení systému EPS s pultem centralizované ochrany Hasičského záchranného systému (HZS) nebo bezpečnostní agentury.
- Dodavatel zajistí monitoring teploty sálu a jednotlivých racků se vzdáleným přístupem k těmto informacím pro oprávněné osoby.
- Dodavatel zajistí ochranu proti vytopení DC zevnitř, formou napojení na EZS s neustálým dohledem.
- Dodavatel zajistí detekci zaplavení sálu.
- Dodavatel zajistí režim ostrahy a připojení výše uvedených systémů v režimu 24x7.
- Dodavatel zajistí způsob ostrahy znemožňující fyzický přístup nepovolaným osobám.
- Dodavatel zajistí řízený přístup k systémovým komponentám a to minimálně s ověřením ostrahou a kartou.
- Dodavatel zajistí logování událostí ACS a uchování logů včetně logů EZS, EPS a záznamů CCTV. Logy EZS a EPS uchovává minimálně po dobu 6 měsíců, záznamy z CCTV uchovává po dobu nejméně 1 měsíce.
- Dodavatel umožní Objednateli a jím určeným osobám přístup k záznamům CCTV a logům EZS a EPS minimálně k nahlédnutí.
- Dodavatel zajistí nemožnost změny pořízených záznamů a logů.
- Dodavatel zajistí provozní podmínky zařízení pro poskytované služby dle doporučení výrobce.

- **Provozní bezpečnost**

Dodavatel DC zajistí splnění požadavků kategorie TIER III DC (lze využít certifikát TIER III DESIGN dle UPTIME institute nebo předložit jiné důvěryhodné dokumenty, které dokládají splnění požadavků), kde jsou požadovány vlastnosti zejména:

- Zajistit redundanci všech klíčových prvků:
 - Zajistit redundanci napájecích okruhů, tj. napájení nejméně ze dvou rozdílných směrů.
 - Zajistit redundanci síťových přípojek tj. připojení k nadřazené síťové infrastruktuře nejméně ze dvou rozdílných směrů s tím,

	<p>že trasy vedení síťového spojení nejsou totožné s trasami vedení napájení.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Zajistit redundanci aktivních síťových prvků (přepínačů a směrovačů) přímo v DC. ○ Zajistit redundanci ventilace. ○ Zajistit redundanci chlazení. ○ Zajistit redundanci zdrojů (napájení) serverů: fyzické servery obsahují nejméně dva zdroje s tím, že zdroje jsou napojeny každý na jiný okruh napájení. <ul style="list-style-type: none"> ● Zajistit náhradní napájení pro provoz technologií Objednatele a souvisejících technologií DC nejméně na 24 hod. ● Zajistit pravidelné kontroly funkce všech záložních napájecích zdrojů nejméně jednou ročně a vede o tom zápisy, které je schopen na vyžádání předložit. ● Zajistit pravidelnou údržbu hardware a vede o tom zápisy, které je schopen na vyžádání předložit. ● Zajistit lokální zdroj přesného času, který využijí všechny instalované prvky v DC. Zajistí synchronizaci času lokálního zdroje času nejméně jednou denně. ● Zajistit auditovatelný dohled nad Objednatelem požadovanými systémy minimálně po dobu Objednatelem požadovanou a na vyžádání o něm poskytne informace Objednateli. ● Instalované technologie budou monitorovány Dodavatelem. Dodavatel infrastruktury zajistí bezodkladné informování Objednatele a jím určených osob o závadách a zhoršení provozních parametrů systémových komponent, které mají nebo mohou mít vliv na informační aktiva Objednatele dle parametrů definovaných ve Smlouvě. ● Zajistit striktní oddělení jednotlivých OS způsobem využívajícím virtualizační prostředí. ● Umožnit umístění kompletního prostředí včetně operačních systémů a aplikací do virtuálních strojů bez závislosti na provozovaném hardware kromě výjimek jednoznačně vyplývajících z omezení virtuálních strojů stanoveného jejich výrobcem nebo objednavatelem. ● Umožnit využití dedikovaného hardware pro instalaci software (operační systém, databáze.) ● Bezpečnostní dohled a správa bude provozována z jednoho místa, které má záložní řešení. ● Zajistit pravidelné provádění skenů externí a interní zranitelnosti nejméně jednou ročně a při významné změně systémových komponent. Na vyžádání poskytne informaci o provedených testech. ● Umožnit po vzájemné dohodě provádění skenů externí a interní zranitelnosti na požadavek Objednatele nebo jím určené osoby. Rozsah součinnosti dodavatele nepřekročí 3 člověkodny za rok. ● Používat techniky detekce a prevence narušení v souladu s oborovými standardy, udržovat je aktualizované. ● Zajistit mechanismus detekce změn konfigurace systémových komponent a řízenou reakci na tyto změny, která zahrnuje informování Objednatele. ● Zajistit trvalý vzdálený přístup Objednatele k systémovým logům pro jednotlivé komponenty infrastruktury souvisejících s poskytovaným
--	--

plněním a zamezit neoprávněnému přístupu třetích stran k záznamům týkajících se systémů Objednatele.

- Zajistit nástroj pro zajišťování úrovně dostupnosti služeb požadované dle infrastrukturních, případně aplikačních SLA a správu tohoto nástroje.
- Sledovat veřejně známé zranitelnosti a reaguje na ně ve vztahu s poskytovanými službami. Zejména dbát rychlé adekvátní reakce na zjištění kritické zranitelnosti.

Pro zajištění monitoringu a správy provozní bezpečnosti není nutno využívat jen dedikované prostředky pro Objednatele, ale je nezbytné zajistit, aby se chybnou architekturou, konfigurací či jinými možnostmi nesnižovala bezpečnost provozu infrastruktury Objednatele (např. neoprávněným výdejem dat třetím stranám o provozu Objednatele, zvýšení zranitelnosti prostředí Objednatele atp.).

- **Ochrana dat**

- Dodavatel umožní využít pro stávající systémy definované touto Smlouvou nástroj pro ověřování identity uživatelů v souladu se standardy LDAP a Active Directory. Umožní Objednateli a třetím stranám (dodavatelům aplikací) uživatelský přístup za účelem konfigurace ověřování a provádění ověřování.
- Dodavatel umožní využít pro stávající systémy definované touto Smlouvou nástroj pro řízení přístupových oprávnění. Umožní Objednateli a třetím stranám (dodavatelům aplikací) uživatelský přístup za účelem konfigurace ověřování a provádění ověřování.
- Dodavatel zajistí nástroj pro ochranu před škodlivým kódem na úrovni perimetru DC, jeho pravidelnou aktualizaci a automatizovaný sběr údajů.
- Dodavatel zajistí nástroj pro zaznamenávání činností informační infrastruktury a informačních systémů, jejich uživatelů a administrátorů. Zajistí sběr informací o provozních a bezpečnostních činnostech, zejména typ činnosti, datum a čas, identifikaci systémové komponenty, která činnost zaznamenala, identifikaci původce a místa činnosti a úspěšnost nebo neúspěšnost činnosti a ochranu získaných informací před neoprávněným čtením nebo změnou.
- Dodavatel zajistí nástroj pro zaznamenávání činností komponent vztahujících se k předmětu plnění zaznamenaných do systémových logů způsobem, který zaznamenává nejméně:
 - přihlášení a odhlášení uživatelů a administrátorů,
 - činnosti provedené administrátory,
 - činnosti vedoucí ke změně přístupových oprávnění,
 - neprovedení činností v důsledku nedostatku přístupových oprávnění a další neúspěšné činnosti uživatelů,
 - zahájení a ukončení činností systémů,
 - automatická varovná nebo chybová hlášení systémů,
 - přístupy k záznamům o činnostech, pokusy o manipulaci se záznamy o činnostech a změny nastavení nástroje pro zaznamenávání činností,
 - použití mechanismů identifikace a autentizace včetně změny údajů, které slouží k přihlášení.

- Dodavatel zajistí v souladu s požadavky zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), v platném znění, a jeho prováděcími předpisy Nástroj pro sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí (SIEM). Nástroj zajistí:
 - integrovaný sběr a vyhodnocení kybernetických bezpečnostních událostí, včetně činnosti administrátorů a případně koncových uživatelů, z informačních systémů Ministerstva dopravy (výchozí rozsah plnění je stanoven plněním pro servery a na nich provozované aplikace stanovené v KL002 a KL003),
 - bezodkladné poskytování informací Objednateli a jím určených bezpečnostní rolích o detekovaných kybernetických bezpečnostních událostech,
 - nepřetržité vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí s cílem identifikace kybernetických bezpečnostních incidentů, včetně včasného varování Objednatele, resp. jím určených bezpečnostních rolí, příp. po dohodě se Objednatelem umožní Objednateli zobrazování včasného varování na centrální grafické konzoli Nástroje, a to min. v úrovni agregovaných manažerských informací,
 - Dodavatel zajistí sám anebo v příp. spolupráci se Objednatelem, resp. i se správcí ostatních informačních systémů aktualizaci nastavení pravidel pro vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí a včasné varování, aby byly omezovány případy nesprávného vyhodnocení událostí nebo případy falešných varování,
 - Dodavatel zajistí využívání informací v rámci plnění této Smlouvy, které jsou připraveny nástrojem pro sběr a vyhodnocení kybernetických bezpečnostních událostí, pro optimální nastavení bezpečnostních opatření informačních systémů,
 - Dodavatel zajistí, aby svou činností současně nijak nemodifikoval žádný z informačních systémů kritické informační infrastruktury ani žádný z významných informačních systémů.
- Umožní po dohodě s Objednatelem nasazení nástroje na případné další důležité informační systémy Objednatele provozované na infrastruktuře Dodavatele.
- Dodavatel tak zajistí nástroj pro detekci kybernetických bezpečnostních událostí (IDS/IPS) na úrovni perimetru DC, určení jejich významu a dopadu a zahájení procesu reakce na ně, včetně jejich oznámení v souladu s požadavky zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), v platném znění, a jeho prováděcími předpisy a informování Objednatele. Umožní Objednateli a jím označeným subjektům vzdálený přístup pro čtení detekovaných kybernetických bezpečnostních událostí.
- Na žádost Objednatele Dodavatel poskytne podklady (logy) a spolupráci pro analýzu provozu/incidentů automatizovanými nástroji.
- Bezpečnostní dohled prostřednictvím SIEM zajistí zejména:

	<ul style="list-style-type: none"> ○ zaznamenávání činnosti infrastruktury (síťová infrastruktura, hardware, operační systémy, databáze, virtualizace, případně další), na které jsou provozovány informační systémy MD, ○ zaznamenávání údajů o komunikaci informačních systémů MD na perimetru DC, ○ zaznamenávání údajů činnosti informačních systémů MD na provozované infrastruktuře, ○ detekci kybernetických bezpečnostních událostí na základě výše uvedených záznamů, ○ upozornění na výskyt bezpečnostních událostí v reálném čase, ○ podporu pro vyhodnocení a analýzu bezpečnostních událostí s cílem rozhodnout, zda jde o bezpečnostní incident, tj. událost, která znamená ohrožení bezpečnosti informačního systému MD. <ul style="list-style-type: none"> ● Dodavatel umožní po dohodě s Objednatelem zasilání záznamů z jiných informačních systémů MD. ● Dodavatel zajistí administrátorský deník vedený v zabezpečené elektronické podobě. Zajistí povinnost administrátorů pořizovat záznamy do administrátorského deníku. Pravidelně kontroluje soulad obsahu administrátorského deníku s údaji nástroje pro zaznamenávání činností informační infrastruktury a informačních systémů, jejich uživatelů a administrátorů; v případě nesouladu informuje Objednatele a jím vyznačené subjekty. ● Dodavatel zajistí ochranu záznamů (logů) proti změně a neautorizovanému přístupu. ● Dodavatel po vzájemné dohodě umožní externím subjektům provedení auditu informační bezpečnosti. Rozsah součinnosti dodavatele nepřekročí 3 člověkodny za rok. ● Dodavatel zajistí zálohování dat způsobem, který zajistí bezpečné uchování záloh (proti fyzické destrukci i proti neoprávněnému přístupu). ● Dodavatel zajistí plány obnovy po havárii technického prvku do času stanoveného Objednatelem. ● Dodavatel umožní šifrování logických disků. ● Dodavatel umožní šifrování databází. ● Dodavatel zajistí dodržení standardů bezpečnosti přístupu k šifrovacím klíčům, za které odpovídá, a jejich pravidelnou obměnu. ● Dodavatel zajistí plány obnovy systémových komponent a jejich přezkoušení nejméně 1x za rok. ● Dodavatel zajistí sledování dostupnosti záplat instalovaných produktů a jejich řízenou instalaci. ● Dodavatel umožní řízený upgrade SW a zařízení na vyšší verzi, na základě dohody s dodavatelem aplikací a Objednatelem. <ul style="list-style-type: none"> ● Síťová bezpečnost <ul style="list-style-type: none"> ● Dodavatel zajistí, že prostředí aplikací Objednatele a aplikací jiných správců je odděleno firewallem případně jinými prostředky. ● Dodavatel umožní, aby prostředí jednotlivých aplikací Objednatele bylo odděleno firewallem případně jinými prostředky. ● Dodavatel umožní instalaci a správu firewallů (případně jiných obdobně účinných prostředků) mezi front-end (prezentační vrstvu) a back-end informačních systémů.
--	---

- Dodavatel zajistí firewall (případně jiný obdobně účinný prostředek) na perimetru DC.
- Dodavatel zajistí nástroj pro ochranu proti DOS a DDoS útokům na perimetru DC.
- Dodavatel zajistí vzdálený administrátorský přístup způsobem, který zajistí logování činností administrátorů.
- Dodavatel zajistí pravidelnou změnu hesel / přístupových klíčů / certifikátů a dalších využívaných autentizačních a autorizačních objektů ke konfiguraci systémových komponent.
- Dodavatel zajistí splnění požadavků na hesla v kompetenci dodavatele v souladu s požadavky zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), v platném znění, a jeho prováděcími předpisy (např. vyhláška č. 316/2014 Sb.).
- Dodavatel zajistí konfigurační standardy routerů a firewallů (případně jiných obdobně účinných prostředků).
- Dodavatel zajistí zálohování konfigurací systémových komponent při nasazování změn.
- Dodavatel zajistí implementaci anti-spoofingových opatření na perimetru DC a kontrolu jejich účinnosti nejméně 1x ročně. O zjištěných nedostatcích informuje Objednatele.
- Dodavatel zajistí aktualizaci Dokumentace skutečného provedení nejméně 1x ročně.
- Dodavatel umožní VPN přístup na úrovni operačního systému.
- Dodavatel zajistí použití šifrovacích klíčů infrastruktury Dodavatele v souladu s požadavky zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), v platném znění, a jeho prováděcími předpisy (např. vyhláška č. 316/2014 Sb.).
- Dodavatel zajistí bezpečnost přístupu k šifrovacím klíčům infrastruktury Dodavatele.
- Dodavatel umožní dvoufaktorové ověření identity pro vzdálený přístup.
- Dodavatel umožní SSL (Secure Sockets Layer) terminaci.
- Dodavatel zajistí provoz protokolů IPv4 a IPv6 ve své síti a zajistí pro ně stejnou konektivitu do externích sítí se stejnou úroveň bezpečnosti.
- Dodavatel zajistí monitoring stavu konektivity DC do/z internetu z hlediska dostupnosti a vytížení. Monitoring aktivně upozorňuje na vybočení ze stanovených limitů.
- Dodavatel umožní po vzájemné dohodě sběr a ukládání záznamů o síťovém provozu (záznamy typu NetFlow). Umožní Objednateli přístup k nemodifikovaným záznamům o provozu jeho informačních systémů.
- Dodavatel zajistí komunikaci s CMS, která bude zabezpečena proti odposlechu i nežádoucí modifikaci v části pod správou Dodavatele svého přístupového bodu do přístupového bodu CMS

Dodavatel se zavazuje předat informace a dokumentaci dle článků 17 a 18 Smlouvy, dodržovat principy ITIL a je povinen zajistit účast expertů na jednání, pokud si je Objednatel vyžádá.

Režim služby	<p>Režim 7 x 24</p> <p>Při výpadku služby je Dodavatel povinen bezodkladně informovat Objednatele o výpadku, o obnovení služby; dále je Dodavatel povinen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - V pracovní dny v čase od 8:00 do 18:00 do 60 minut od výpadku písemně informovat Objednatele o stavu a zjištěných příčinách/důsledcích; do 24 hodin od obnovení služby podat komplexní písemnou zprávu o příčinách a důsledcích výpadku i o nápravných opatřeních. - V ostatním čase pak do 9:00 hodin následujícího pracovního dne po výpadku písemně informovat Objednatele o stavu a zjištěných příčinách/důsledcích a do 24 hodin od této informace podat komplexní písemnou zprávu o příčinách a důsledcích výpadku i o nápravných opatřeních. - Po dobu 24 hodin denně disponovat telefonním číslem („hotline“), kde je možno oznámit případný problém, resp. zjistit stav průběhu nápravy.
SLA	<p>Dodavatel je povinen plnit službu průběžně.</p> <p>Za každých započatých 6 hodin výpadku služby, který způsobil Dodavatel, a který způsobil bezpečnostní problém (problém bylo nutno hlásit NBÚ), se snižuje hodnota plnění za fakturační období, ve kterém byl problém zjištěn, o 10 % za KL.</p> <p>Nastane-li v měsíci více výpadků služby, postihy se v daném období sčítají, a to až do výše měsíčního plnění.</p>

2 Služba technického provozu a poskytování virtuální infrastruktury – KL002

Služba technického provozu a poskytování virtuální infrastruktury	
Kód služby	KL002
Název služby	Služba technického provozu a poskytování virtuální infrastruktury
Cíl služby	Cílem služby je poskytování virtuální a fyzické infrastruktury a souvisejících služeb pro provoz aplikace Objednatele v datových centrech Dodavatele.
Popis služby	<p>Společné služby</p> <p>Požadavky na bezpečnost:</p> <ul style="list-style-type: none"> Služba bude poskytována v souladu s KL001 <p>Požadavky na datová centra:</p> <p>Dodavatel má k dispozici dvě produkční datová centra splňující bezpečnostní požadavky uvedené v katalogovém listu KL001 a dále pak další datové centrum pro umístění arbitrážního systému.</p> <p>Produkční datová centra (DC) jsou propojena dostatečně výkonným a bezpečným datovým spojením umožňující geografické rozložení dat dopravně správních agend, resp. dalších agend Ministerstva dopravy a dále pak bezpečně propojena s datovým centrem pro umístění arbitrážního systému (komunikujícím s oběma DC).</p> <p>Produkční datová centra nesmí být umístěna ve stejném areálu či bloku budov; jejich vzdálenost musí být řešena tak, aby jejich propojení svou latencí a prostupností neomezovalo možnosti rozloženého zpracování mezi centry v reálném čase na straně jedné (tj. doporučené vzdálenosti kabelového vedení do 40 km) a zároveň dávalo jistotu provozu i při významném poškození (zničení) jednoho z center (tj. vzdálenost alespoň 5 km vzdušnou čarou).</p> <p>Produkční datová centra musí být k Internetu připojena v režimu geografické redundance, tedy v případě výpadku jednoho z datových center je Internetový provoz automaticky přesměrován do druhého datového centra Dodavatele.</p> <p>Produkční datová centra musí být připojena na Centrální místo služeb (CMS). V případě výpadku jednoho z datových center musí být provoz do CMS automaticky přesměrován do druhého datového centra Dodavatele</p> <p>Datová centra (produkční) musí splňovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dostupnost DC a jeho infrastruktury minimálně 99,99%. Redundance N+1 všech kritických systémů zajišťující servisovatelnost za provozu. Konfigurace datových sálů v členění studená/teplá ulička nebo obdobný systém. Zajištění standardních provozních teplot vhodných pro provoz informačních technologií. Přesné jednotky klimatizace s nutností vzdálené správy. Telekomunikační infrastruktura odpovídající úrovni požadovaných služeb.

	<ul style="list-style-type: none"> • Podlaha antistatická s opatřeními snižujícími prašnost. • Nosnost podlah DC umožňující instalovat standardní 19“ racky. • Monitoring a dohled celé infrastruktury 24 x 7 lokality DC. <ul style="list-style-type: none"> • Prostředí (napájení, klimatizace) <ul style="list-style-type: none"> • El. energie. • HVAC (22±3°C, 40%-60%). • Detekce kouře a hašení. • Možnost využít samostatných prostor pro práci pracovníků Objednatele a dodavatelů přímo v lokalitě datového centra. • Konektivita <ul style="list-style-type: none"> • Konektivita do CMS. • Konektivita do internetu. • Dodavatel umožní realizovat požadavky na připojení jednotlivých pracovišť subjektů státní správy, samosprávy a jejich dalších datových a technologických center • Infrastruktura je připravena na přechod na protokol IPv6. • Dodavatel zajistí datové linky do DC s výkonem min. 2x1 Gbps a možností postupného navyšování na řádově vyšší kapacitu podle aktuálních potřeb aplikací provozovaných na infrastruktuře. • Datové linky musejí mít dostatečný přenosový výkon, a to i v případě jejich sdílení nižší přenosové vrstvy. • Součinnost při správě a realizaci přístupů do CMS včetně dokumentace. • Virtuální a fyzické servery v datových centrech Dodavatele musí mít možnost spolu komunikovat v rámci jedné sítě (L2 propojení). • Zajištění přístupů dle znění zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů. • Integrace VPN přístupů za využití VPN koncentrátoru. • Služba firewallů nahrazující fyzické firewally MD. • Služba LAN přepínačů nahrazující fyzické LAN přepínače MD. • Zajištění komunikace pro DSA do internetu prostřednictvím CMS dle zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů. <p>Tato služba nebude zahrnovat poskytování a údržbu lokálních síťových infrastruktur u Objednatele – Ministerstva dopravy a přidružených OSS (Organizační složky státu).</p> • Zajištění přístupů k datovým sítím <ul style="list-style-type: none"> • Dodavatel zajistí přístup pro správu serverů, resp. dalších jím provozovaných komponent buď přímým přístupem, anebo prostřednictvím veřejné VIP (virtuální IP adresa), nebo přes VPN přístup, kdy VPN přístup je považován za optimální způsob pro přístup ke správě. • Dodavatel zajistí možnost vytváření privátních VLAN (Virtual Local Area Network). • Služba monitoringu Dodavatel poskytuje službu monitoringu jednotlivých prvků infrastruktury, za které odpovídá v následujícím rozsahu:
--	--

- Provoz systému pro monitoring provozu HW, virtualizační platformy, provozovaného ostatního základního SW, servicedeskového systému.
 - V rámci této služby je úkolem poskytovat dohled nad infrastrukturou spočívající ve zjišťování funkčnosti jejich klíčových parametrů. V případě porušení nastavených prahových hodnot budou odesílány informace na odpovědné řešitelské skupiny Dodavatele.
 - Součinnost se třetími stranami (řešení incidentů, předání informací o problémech, požadavků na změny a configuration management v rámci služeb ServiceDesku).
 - Tvorba a údržba provozní dokumentace.
- **Služba Syslog**
Cílem služby je poskytnout prostředí pro logování událostí infrastruktury s možností jejich zpětné analýzy v souladu s požadavky v KL001.
- **Procesní provázanost služeb**
 - Dodavatel umožní provedení změn vyplývajících z legislativních požadavků na provoz IS státní správy resp. ISO/IEC 20000 a ISO 27000
- **Požadovaná součinnost dodavatele**
 - Kontinuální tvorba a údržba dokumentace prostředí.
 - Správa virtualizačního SW.
 - Návrh, posuzování, realizace a dokumentace konfiguračních změn dle požadavků Objednatele v součinnosti s 3. stranami.
 - Změny konfigurací v rozsahu běžného provozu.
 - Patchování a přechody na nové verze (nasazování nových verzí aplikací vyžadující test na speciálně vytvořeném prostředí však spadají do KL007).
- **Požadavky na diskovou kapacitu:**
 - Pro aplikace tohoto katalogového listu je poskytována datová (zabezpečená) kapacita dle požadavků Objednatele do výše 10% ročního nárůstu kapacity bez navýšení ceny (s tím, že kapacita s požadavkem na georedundanci je násobena koeficientem 2,5). Na nárůst kapacity jsou navázány i příslušné služby záloh bez vlivu na cenu.
 - Georedundance dat s RPO (Recovery Point Objective) blízké nule (0) je zajištěna pro aplikace: CRV, EUCARIS, IMIS(IFS a EGJE). Ostatní aplikace mají provozní data pouze v jedné lokalitě (záloha probíhá do druhé lokality).
 - Diskové pole musí podporovat funkcionality SnapShot.
 - Objednatel může vyžadovat až 5% kapacity na technologiích SSD. Objednatel však musí dát Dodavateli přiměřenou lhůtu k realizaci.
- Specifikace rozsahu poskytované diskové kapacity ke dni uzavření Smlouvy :

Systém	min. GB
CRV	49 500
KILOMETROVNÍK	350
eKomunikace	6 096
IS Plavba	1 136

EUCARIS	1 820
IMIS, IMIS HP_UX	10 684
DSA (SOD, ADR, CIS-STK)	17 524
WEB MD	1 000
WEB BESIP	1 000
RPSD, Ostatní	30 980
Celkem	120 000

- **Požadavky na zálohování a obnovy (služby Managed Backup):**
 - Služba zahrnuje provoz, správu a monitoring zálohovacího HW a SW Dodavatele, analýzu dat, konzultace při definici plánu zálohování.
 - Zálohování dle Objednatelům odsouhlasené zálohovací politiky.
 - Obnova v případě havárie.
 - Testování obnovy v rámci testování havarijních plánů v souladu s KL001.
 - Součinnost se třetími stranami (řešení incidentů, požadavků na změny a configuration management v rámci služeb ServiceDesku).
 - tvorba a údržba provozní dokumentace.
 - souhrnná rychlost zálohování musí být min. 400 MB/sec.
 - Služby zálohování musí efektivně využívat kombinaci řešení VTL a TL.
 - Součástí služby musí být všechny potřebné licence zálohovacího SW včetně licencí pro On-line zálohování RDBMS Oracle, MS SQL, AD.
 - Vytvoření speciální kopie dat dle požadavků Objednatele.
 - Datové kapacity jsou zálohovány s dostupností min. 1 měsíce v plném objemu, logy se zálohují podle zálohovacích plánů minimálně po dobu 3 měsíců pro Syslog, CRV.
 - K dispozici jsou kapacity pro zálohování v objemu, který zajišťuje logování průběžných změn aplikací, denní zálohy udržované zpětně po dobu 1 měsíce a až 3 dlouhodobé zálohy dle potřeb a určení Objednatelům pro každou aplikaci.
 - Zálohy se v případě provozu aplikace jen v jednom datovém centru vždy ukládají v geograficky vzdáleném datovém centru s úrovní Tier 3.

Popis poskytování serverového výkonu HP UX

- Servery budou umístěny v DC1 a DC2 splňující parametry uvedené výše a v KL001.
- Poskytnutí výpočetního výkonu realizovaném na technologii HP vPAR a HP Virtual Machine.
- Vyžadované prostředí pro provoz aplikací: HP UX 11iv3.
- Vyžadované prostředí pro provoz DB Oracle (verze ORA 10g, 11g).
- Servery ve virtuálním datovém centru musí spolu komunikovat v rámci datových center, v rámci jedné sítě (L2 propojení).
- Součástí služby musí být poskytnutí licencí OS HP-UX v Data Center Edici (DC-OE).

Pronájem výpočetního výkonu virtuálních serverů (HP Virtual Machine) a fyzických serverů realizovaných prostřednictvím HP vPAR pro provoz vysoce výkonných aplikačních serverů, DB serverů, provozovaných na operačním systému HP-UX 11i v3.

- Ekvivalent výkonu procesoru Itanium - jednotka vyjadřující relativní výpočetní výkon jednoho typového jádra procesoru Intel® Itanium® Processor 9540 Eight core CPU (24M Cache, 2.13 GHz).
- Typ serveru - HP Virtual Machine nebo HP vPAR.
- Množství RAM - určuje se v násobcích GB bez započtení režie virtualizace.
- Požadovaná platforma - Operační systém HP-UX 11i v3 v Datacentrové Edici.
- Požadavky na rozsah služby:
 - HP Virtual Machine (HP-UX) - v rámci služby si může Objednatel objednat libovolný virtuální server dle výkonnostního rozmezí uvedeného níže:
 - Výkon od 10% jednoho core až po 8 core procesoru Intel® Itanium® 95xx s min. frekvencí 2.13 GHz
 - Velikost RAM od 3 GB do 96 GB RAM bez započítání režie
 - HP vPAR
 - V rámci služby si může Objednatel objednat vPAR dle níže uvedených variant:
 - 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 14 core procesoru Intel® Itanium® 95xx s min. frekvencí 2.13 GHz (tj. škálovatelný výkon)
 - Velikost paměti min. 8 GB RAM

Podpora a administrace až do úrovně provozu engine databáze.

Vzorová konfigurace I

HP Integrity Blade BL860c i4 s procesory Intel® Itanium® 9540 2.13GHz/8-core/24MB/170W, nebo ekvivalent a vyšší

CPU 2x Intel® Itanium® 9540 2.13GHz (8 cores)
 RAM 372 GB
 NET 6x 1Gb LOM
 HBA 2x FCoEFlexHBA
 2x FC VC HBA

Vzorová konfigurace II

HP Integrity Blade BL860c i4 s procesory Intel® Itanium® 9540 2.13GHz/8-core/24MB/170W, nebo ekvivalent a vyšší

CPU 2x Intel® Itanium® 9540 2.13GHz (8 cores)
 RAM 196 GB
 NET 6x 1Gb LOM
 HBA 2x FCoEFlexHBA
 2x FC VC HBA
 HDD

Služba poskytování virtuální infrastruktury X86/X64

Služby zahrnuje:

- Alokaci a správu virtuálního výkonu.
- Virtualizaci na platformě VMWare.

- Servery budou umístěny v DC1, DC2 splňující parametry uvedené výše a v KL001.
- Požadovaná platforma - Intel x86/x64 kompatibilní.
- Vyžadované prostředí pro provoz aplikací: OS MS Windows 2003, Windows 2008 R2, Windows 2012, CentOS, OS RedHat Linux rel 5, 6 a 7, SUSE Linux dle aktuální konfigurace případně vyšší.
- Vyžadované prostředí pro provoz DB MS SQL (2008R2, 2012): OS Windows 2008 R2, Windows 2012 dle aktuální konfigurace případně vyšší.
- Dodavatel umožní v dohodnutých případech administraci OS Objednatelem.
- Přípustný agregační poměr na virtualizační platformě je 3:1 (tedy 3vCPU na jedno fyzické jádro).
- Virtualizační řešení musí umožnit, aby Objednatel mohl využívat licence Microsoft, které již vlastní nebo je pořídí na základě vlastní smlouvy se společností Microsoft.
- Řešení musí podporovat MSCS clustery (OS Windows 2008 R2, Windows 2012) a RedHat Linux clustery.
- Podpora a administrace až do úrovně provozu engine databáze, není-li dohodnuto jinak.

Vzorová konfigurace

ProLiant BL460c Gen8, nebo ekvivalent a vyšší

CPU 2x Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2665 0 @ 2.40GHz (8 Cores)

RAM 256 GB

NET 6x 1Gb LOM

HBA 2x FCoE FlexHBA

HDD No internal storage

HW Management ILO

Virtuální servery:

VM	CPUs	RAM
CRDSODDB	4	16 384
CRDSODTESTDB	2	4 096
d1msps01	2	4 096
d1msps02	2	4 096
d2aplr01	2	4 096
d2aplr02	2	4 096
d2msps01	2	3 072
d2msps02	2	3 072
d2msps09	4	4 096
d2msps10	4	4 096
d2msps11	4	4 096
d2msps13	2	4 096
d2msps14	2	4 096
d2msps15	4	4 096
d2msps40	2	4 096
d2msps41	4	6 144

d2msps42	4	6 144
d2msps43	4	6 144
d2msps44	4	6 144
d2msps49	4	4 096
D2MSPS69	4	4 096
d2msps91	4	4 096
d2msps92	4	4 096
d2rhps76	1	512
d2uxpc1	4	32 768
d2uxpc2	4	32 768
d2uxtc3	1	16 384
d2uxtc4	1	16 384
DC1PROD	2	4 096
DC1TEST	1	2 048
DC1VYVOJ	1	2 048
DC2PROD	2	4 096
DC2TEST	1	2 048
DSA1TEST	1	2 048
DSA2TEST	1	2 048
DSATESTDB	2	4 096
DT	2	4 096
DTDB	4	8 192
DTTEST	2	2 048
DTTESTDB	2	3 072
IFSAPPprod1	4	16 384
IFSAPPprod2	4	16 384
IFSAPPtest	2	8 192
LB1	4	8 192
LB2	2	8 192
lv-md-monitor01	4	8 192
lv-md-opsview-poller	2	2 048
lv-md-sec1	4	16 384
lv-md-sec2	4	16 384
lv-md-sec3	4	16 384
lv-mon-p-md	1	2 048
MD1	3	6 144
MD2	2	4 096
md-plavba-prod-ad1	1	4 096
md-plavba-prod-ad2	1	4 096
md-plavba-prod-apl1	4	8 192
md-plavba-prod-apl2	4	8 192
md-plavba-prod-db1	4	12 288

md-plavba-prod-db2	4	12 288
md-plavba-test-ad1	1	4 096
md-plavba-test-ad2	1	4 096
md-plavba-test-apl1	4	8 192
md-plavba-test-apl2	4	8 192
md-plavba-test-db1	4	12 288
md-plavba-test-db2	4	12 288
md-prod-kmstk-apl1	4	6 144
md-prod-kmstk-db1	4	6 144
md-prod-web-as1	2	12 288
md-prod-web-db1	2	24 576
md-rpsd-mgmt	2	4 096
md-rpsd-prod-apl1	6	24 576
md-rpsd-prod-apl2	6	24 576
md-rpsd-prod-db1	8	65 536
md-rpsd-prod-db2	8	65 536
md-rpsd-test-apl1	4	16 384
md-rpsd-test-db1	4	32 768
md-test-kmstk	4	8 192
MGMT01	2	6 144
MGMT02	1	6 144
MON1	2	10 240
mv-crv-prod-ad01	2	4 096
mv-crv-prod-ad02	2	4 096
mv-crv-prod-spc01	4	8 192
mv-crv-prod-spc02	4	8 192
mv-crv-prod-sql03	16	262 144
mv-crv-prod-sql04	16	262 144
mv-crv-prod-web01	4	8 192
mv-crv-prod-web02	4	8 192
mv-crv-prod-web03	4	8 192
mv-crv-prod-web04	4	8 192
mv-crv-prod-web05	4	8 192
mv-crv-prod-web06	4	8 192
mv-crv-prod-web07	2	4 096
mv-crv-prod-web08	2	4 096
mv-crv-prod-wsus01	2	4 096
mv-crv-prod-gfi	2	8 192
mv-crv-test_ad01_new	2	4 096
mv-crv-test_ad02_new	2	2 048
mv-crv-test_spc01_new	4	8 192

mv-crv-test_sql01_new	6	49 152
mv-crv-test_web01_new	4	8 192
mv-crv-test_web02_new	4	8 192
mv-crv-test_web03_new	4	8 192
mv-crv-test_web04_new	4	8 192
mv-ekom-prod-ad1	1	4 096
mv-ekom-prod-ad2	1	4 096
mv-ekom-prod-apl1	4	16 384
mv-ekom-prod-apl2	4	16 384
mv-ekom-prod-apl3	4	16 384
mv-ekom-prod-apl4	4	16 384
mv-ekom-prod-apl5	4	16 384
mv-ekom-prod-apl6	4	16 384
mv-ekom-prod-db1	8	32 768
mv-ekom-prod-db2	8	32 768
mv-ekom-test-ad1	1	4 096
mv-ekom-test-apl1	2	8 192
mv-ekom-test-db1	2	16 384
mv-md-mgmt-eucaris	4	8 192
mv-md-prod-eucaris1	4	10 240
mv-md-prod-eucaris2	4	10 240
mv-md-test-eucaris1	2	10 240
mv-md-test-eucaris2	2	10 240
mv-md-test-eucaris-db1	4	8 192
n2rhps72	1	512
SOD	2	4 096
SODTEST	1	4 096
STK1	2	4 096
STK1TEST	2	4 096
STK2	2	4 096
STK2TEST	2	4 096
STKDB1	4	65 536
STKDB2	4	65 536
STKTESTDB1	2	32 768
STKTESTDB2	2	32 768
Veeam-MD-NG01	10	16 384
Veeam-MD-PCH01	10	16 384

¹⁾ Systém IMIS bude v průběhu 1. pololetí 2017 upgradován na vyšší verzi

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

Služba fyzických serverů

Zahrnuje poskytování dedikovaného fyzického DB Geoclusteru

Parametry fyzických serverů:

Jméno Fyzického serveru	VCB Backup C:	vCPU	RAM	HDD OS	HDD DATA	Licence OS		Licence APP		Licence APP2		počet 2 core SQL licencí
						PN	Name	PN	Name	PN	Name	
crv-prod-sql03(fyz)		16	256	50	9 200	P72-04189	W2k8 R2 Ent	T9L-00249	System center stnd	810-03312	SQLSvrEnt	8
crv-prod-sql04(fyz)		16	256	50		P72-04189	W2k8 R2 Ent	T9L-00249	System center stnd			

Služba Licencování

Pro podporu jednotlivých agend je využívána služba licencování, tj. poskytnutí licencí formou SPLA. Výchozí stav:

VM	Prostředí	Licence zajišťuje	Licenční program	SW licence
md-prod-web-as1	WEB	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2012
md-prod-web-db1	WEB	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2012, MS SQL Web
mv-crv-prod-ad01	CRV	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr
mv-crv-prod-ad02	CRV	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr
mv-crv-prod-spc01	CRV	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr
mv-crv-prod-spc02	CRV	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr
mv-crv-prod-web01	CRV	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr
mv-crv-prod-web02	CRV	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr
mv-crv-prod-web03	CRV	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr
mv-crv-prod-web04	CRV	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr
mv-crv-prod-web05	CRV	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr
mv-crv-prod-web06	CRV	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr
mv-crv-prod-web07	CRV	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr
mv-crv-prod-web08	CRV	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr
mv-crv-prod-wsus01	CRV	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr

Příloha č. 2

	mv-crv-prog-gfi	CRV	O2	OS - MS SPLA,GFI	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr,GFI
	mv-crv-test_ad01_new	CRV	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr
	mv-crv-test_ad02_new	CRV	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr
	mv-crv-test_spc01_new	CRV	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr
	mv-crv-test_sql01_new	CRV	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr, MS SQL
	mv-crv-test_web01_new	CRV	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr
	mv-crv-test_web02_new	CRV	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr
	mv-crv-test_web03_new	CRV	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr
	mv-crv-test_web04_new	CRV	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr
	mv-crv-prod-sql03	CRV	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr, MS SQL
	mv-crv-prod-sql04	CRV	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, SystemCtrSvr, MS SQL
	CRDSODDB	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2008R2, MS SQL
	CRDSODTESTDB	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2008R2, MS SQL
	DC1PROD	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2008R2
	DC1TEST	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2008R2
	DC1VYVOJ	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2008R2
	DC2PROD	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2008R2
	DC2TEST	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2008R2
	DSA1TEST	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2008R2
	DSA2TEST	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2008R2
	DSATESTDB	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2008R2, MS SQL
	DT	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2008R2
	DTDB	DSA	MD	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, MS SQL
	DTTEST	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2008R2

Příloha č. 2

	DTTESTDB	DSA	MD	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, MS SQL
	LB1	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2008R2
	LB2	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2008R2
	MD1	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS SUSE Linux Enterprise 11
	MD2	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS SUSE Linux Enterprise 11
	MGMT01	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2008R2
	MGMT02	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2008R2
	MON1	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS Linux 3.7.10-1.1 desktop openSUSE 12.3
	SOD	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2008R2
	SODTEST	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2008R2
	STK1	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2008R2
	STK1TEST	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2008R2
	STK2	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2008R2
	STK2TEST	DSA	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2008R2
	STKDB1	DSA/STK	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, MS SQL
	STKDB2	DSA/STK	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, MS SQL
	STKTESTDB1	DSA/STK	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, MS SQL
	STKTESTDB2	DSA/STK	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, MS SQL
	mv-ekom-prod-ad1	eTESTY	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2012
	mv-ekom-prod-ad2	eTESTY	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2012
	mv-ekom-prod-apl1	eTESTY	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2012,
	mv-ekom-prod-apl2	eTESTY	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2012
	mv-ekom-prod-apl3	eTESTY	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2012
	mv-ekom-prod-apl4	eTESTY	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2012
	mv-ekom-prod-apl5	eTESTY	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2012
	mv-ekom-prod-apl6	eTESTY	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2012
	mv-ekom-prod-db1	eTESTY	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2012, MS SQL
	mv-ekom-prod-db2	eTESTY	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2012, MS SQL

Příloha č. 2

	mv-ekom-test-ad1	eTESTY	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2012
	mv-ekom-test-apl1	eTESTY	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2012
	mv-ekom-test-db1	eTESTY	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2012, MS SQL
	mv-md-prod-eucaris1	Eucaris	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2
	mv-md-prod-eucaris2	Eucaris	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2
	mv-md-mgmt-eucaris	Eucaris	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2
	mv-md-test-eucaris1	Eucaris	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2
	mv-md-test-eucaris2	Eucaris	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2
	mv-md-test-eucaris-db1	Eucaris	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, MS SQL
	d1msps01	IMIS	MD	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, Citrix
	d1msps05	IMIS	MD	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2008R2, Citrix
	d2aplr1sa01	IMIS	MD	ve vlastnictví MD	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit), RSA appliance
	d2aplr1sa02	IMIS	MD	ve vlastnictví MD	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit), RSA appliance
	d2msps01	IMIS	MD	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2012
	d2msps02	IMIS	MD	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2012
	d2msps09	IMIS	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2003
	d2msps10	IMIS	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2003
	d2msps11	IMIS	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2003
	d2msps13	IMIS	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2003
	d2msps14	IMIS	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2003
	d2msps15	IMIS	MD	ve vlastnictví MD	OS Win Ser 2003
	d2msps40	IMIS	O2/MD (Citrix)	OS - MS SPLA	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit), Citrix
	d2msps41	IMIS	O2/MD (Citrix)	OS - MS SPLA	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit), Citrix
	d2msps42	IMIS	O2/MD (Citrix)	OS - MS SPLA	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit), Citrix
	d2msps43	IMIS	O2/MD (Citrix)	OS - MS SPLA	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit), Citrix

Příloha č. 2

d2msps44	IMIS	O2/MD (Citrix)	OS - MS SPLA	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit), Citrix
d2msps49	IMIS	O2/MD (Citrix)	OS - MS SPLA	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit), Citrix
d2msps91	IMIS	MD	OS - MS SPLA	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit), Citrix
d2msps92	IMIS	MD	OS - MS SPLA	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit), Citrix
n2rhps72	IMIS	MD	ve vlastnictví MD	CentOS (64-bit)
d2rhps76	IMIS	MD	ve vlastnictví MD	CentOS (64-bit)
d2uxpc1	IMIS	MD	O2ITS služba, ve vlastnictví MD	OS HP-UX 11i – poskytován jako služba O2ITS, Oracle DB RAC a Advanced Security – MD
d2uxpc2	IMIS	MD	O2ITS služba, ve vlastnictví MD	OS HP-UX 11i – poskytován jako služba O2ITS, Oracle DB RAC a Advanced Security – MD
d2uxtc3	IMIS	MD	O2ITS služba, ve vlastnictví MD	OS HP-UX 11i – poskytován jako služba O2ITS, Oracle DB a Advanced Security – MD
d2uxtc4	IMIS	MD	O2ITS služba, ve vlastnictví MD	OS HP-UX 11i – poskytován jako služba O2ITS, Oracle DB a Advanced Security – MD
IFSAPPtest	IMIS	O2	OS - MS SPLA	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
IFSAPPprod1	IMIS	O2	OS - MS SPLA	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
IFSAPPprod2	IMIS	O2	OS - MS SPLA	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
md-prod-kmstk-apl1	Kilometrovník STK	O2	OS - MS SPLA,	OS Win Ser 2012,
md-prod-kmstk-db1	Kilometrovník STK	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2012, MS SQL
md-test-kmstk	Kilometrovník STK	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2012, MS SQL
md-plavba-prod-ad1	Námořní plavba	O2	OS - MS SPLA,	OS Win Ser 2012,

Příloha č. 2

	md-plavba-prod-ad2	Námořní plavba	O2	OS - MS SPLA,	OS Win Ser 2012,
	md-plavba-prod-apl1	Námořní plavba	O2	OS - MS SPLA,	OS Win Ser 2012,
	md-plavba-prod-apl2	Námořní plavba	O2	OS - MS SPLA,	OS Win Ser 2012,
	md-plavba-prod-db1	Námořní plavba	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2012, MS SQL
	md-plavba-prod-db2	Námořní plavba	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2012, MS SQL
	md-plavba-test-ad1	Námořní plavba	O2	OS - MS SPLA,	OS Win Ser 2012,
	md-plavba-test-ad2	Námořní plavba	O2	OS - MS SPLA,	OS Win Ser 2012,
	md-plavba-test-apl1	Námořní plavba	O2	OS - MS SPLA,	OS Win Ser 2012,
	md-plavba-test-apl2	Námořní plavba	O2	OS - MS SPLA,	OS Win Ser 2012,
	md-plavba-test-db1	Námořní plavba	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2012, MS SQL
	md-plavba-test-db2	Námořní plavba	O2	OS - MS SPLA	OS Win Ser 2012, MS SQL
	md-rpsd-mgmt	RPSD	MD	ve vlastnictví MD	CentOS 4/5/6/7 (64-bit)
	md-rpsd-prod-apl1	RPSD	MD	ve vlastnictví MD	Red Hat Enterprise Linux 6 (64-bit)
	md-rpsd-prod-apl2	RPSD	MD	ve vlastnictví MD	Red Hat Enterprise Linux 6 (64-bit)
	md-rpsd-prod-db1	RPSD	MD	ve vlastnictví MD	Red Hat Enterprise Linux 6 (64-bit)
	md-rpsd-prod-db2	RPSD	MD	ve vlastnictví MD	Red Hat Enterprise Linux 6 (64-bit)
	md-rpsd-test-apl1	RPSD	MD	ve vlastnictví MD	Red Hat Enterprise Linux 6 (64-bit)
	md-rpsd-test-db1	RPSD	MD	ve vlastnictví MD	Red Hat Enterprise Linux 6 (64-bit)
	Veeam-MD-NG01	Infra O2/Backup	O2	OS - MS SPLA	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
	Veeam-MD-PCH01	Infra O2/Backup	O2	OS - MS SPLA	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)

lv-md-monitor01	Infra O2/Monitoring	O2		CentOS 4/5/6 (32-bit)
lv-md-opsview-poller	Infra O2/Monitoring	O2		CentOS 4/5/6 (32-bit)
lv-md-sec1	Infra O2/SEC	O2		CentOS 4/5/6/7 (64-bit)
lv-md-sec2	Infra O2/SEC	O2		CentOS 4/5/6/7 (64-bit)
lv-md-sec3	Infra O2/SEC	O2		CentOS 4/5/6/7 (64-bit)
lv-mon-p-md	Infra O2/SEC	O2		CentOS 4/5/6/7 (64-bit)

¹⁾ SW systému IMIS bude v průběhu 1. pololetí 2017 upgradován na vyšší verzi, a to včetně operačních systémů, databáze atp.

²⁾ eTESTY byly zprovozněny na základě vlastněných licencí Ministerstvem dopravy, a to:

- Microsoft SQL Std Core 2014 v počtu 4 ks
- Microsoft SQL Std Core 2016 v počtu 4 ks
- Microsoft Server 2012 R2 v počtu 6 ks
- Microsoft Server 2012 External Connector v počtu 5 ks

Verze použitých prostředí mohou být ke dni převzetí provozu Dodavatelem změněny na základě pravidelných upgrade, resp. na základě potřeb vyvolaných upgrade aplikací provedených v období od podpisu Smlouvy do převzetí podpory dané oblasti Dodavatelem. Dodavatel zajistí průběžnou podporu všech licencí, včetně možnosti upgrade na vyšší verze.

Služba provozu aplikací CRV a EUCARIS

Prostředí a služby:

- Fyzický databázový geocluster (platforma X86/x64)
- Virtuální georedundantní prostředí pro aplikace (platforma X86/x64)
- On-line replikace dat mezi DC (RPO blížící se nule)
- Podpora OS a engine DB
- Zálohování
- Dokumentace infrastrukturního prostředí
- Konektivita
- Dohledy
- Vystavení aplikace do produkce

Služba provozu aplikací ERP, HR (IMIS)

Prostředí a služby:

- Databázový geocluster ORACLE (platforma HP-UX)
- Virtuální georedundantní prostředí pro aplikaci (platforma X86/x64)

- On-line replikace dat mezi DC prostřednictvím ORACLE RAC (RPO blíží se nule)
- Podpora OS a engine DB
- Zálohování
- Dokumentace infrastrukturního prostředí
- Konektivita
- Dohledy
- Vystavení aplikace do produkce

Služba provozu aplikace eTesty, IS-DT a ISNP

Prostředí a služby:

- Virtuální georedundantní prostředí pro aplikace (platforma X86/x64)
- Podpora OS a engine DB
- Zálohování
- Dokumentace infrastrukturního prostředí
- Konektivita
- Dohledy
- Vystavení aplikace do produkce

Služba provoz aplikace CIS-STK, kilometrovník STK, ADR, WEBy

Prostředí a služby:

- Virtuální prostředí pro aplikace (platforma X86/x64)
- Podpora OS a engine DB
- Zálohování
- Dokumentace infrastrukturního prostředí
- Konektivita
- Dohledy
- Vystavení aplikace do produkce

Služba provoz aplikace RPSD

Prostředí a služby:

- Virtuální prostředí pro aplikace (platforma X86/x64)
- Zálohování s využitím agenta 3. strany
- Dokumentace infrastrukturního prostředí
- Konektivita
- Dohledy virtuální platformy

Dodavatel se zavazuje předat informace a dokumentaci dle článků 17 a 18 Smlouvy, dodržovat principy ITIL a je povinen zajistit účast expertů na jednání s dodavatelem podpory a rozvoje jednotlivých aplikací alespoň jedenkrát za týden pro každou z aplikací (tato četnost jednání a účast expertů se nevztahuje k případům řešení incidentu, kde je potřeba se účastnit dle reálné potřeby rychlého řešení), pokud si je Objednatel vyžádá.

Příloha č. 2

	Objednatel může čerpat nevyužitou kapacitní a výkonové meziroční nárůsty stanovené touto Smlouvou též jejich adekvátní transformací na jiné služby popisované v katalogových listech této Smlouvy. Takové změny musí být odsouhlaseny oběma smluvními stranami.			
SLA parametry dostupnosti služby				
Služba	Dostupnost služby měsíční (v %)	Rozsah zaručeného provozu služby	Max.doba jednoho výpadku služby (v minutách)	
Dostupnost virtuální a fyzické infrastruktury včetně služeb dohledu	99,00	24 x 7	120	
Datového centra včetně konektivity	99,99	24 x 7	30	
Služba provozu OS a DB aplikací CRV a EUCARIS – 7x24	99,00	24 x 7	120	
Služby potřebné k provozování OS, DB, úložiště dat, zálohování a komunikační infrastruktury aplikací ERP, HR	98,00	5 x 10 (Po-Pa, 8:00 – 18:00)	120	
Služby potřebné k provozování OS, DB, úložiště dat, zálohování a komunikační infrastruktury ostatních aplikací	98,00	24 x 7	120	
SLA parametry řešení incidentů				
<p>Při výpadku služby je Dodavatel povinen bezodkladně informovat Objednatele o výpadku, o obnovení služby; dále je Dodavatel povinen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - V pracovní dny v čase od 8:00 do 18:00 do 60 minut od výpadku písemně informovat Objednatele o stavu a zjištěných příčinách/důsledcích; do 24 hodin od obnovení služby podat komplexní písemnou zprávu o příčinách a důsledcích výpadku i o nápravných opatřeních. - V ostatním čase pak do 9:00 hodin následujícího pracovního dne po výpadku písemně informovat Objednatele o stavu a zjištěných příčinách/důsledcích a do 24 hodin od této informace podat komplexní písemnou zprávu o příčinách a důsledcích výpadku i o nápravných opatřeních. 				
Parametr	Popis	Priorita	Doba	Plnění (v%)
Doba vyřešení	Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od přijetí Incidentu / Servisního požadavku do doby vyřešení	Priorita 1	do 2 pracovních hodin	85,00
		Priorita 2	do 5 pracovních hodin	85,00

Příloha č. 2

	Incidentu / Servisního požadavku. Do Doby vyřešení není započítáván čas čekání na součinnost Objednatele nebo dodavatele Objednatele.	Priorita 3	do 1 pracovního dne	85,00
Definice Priorit Incidentů	Priorita	Definice		
	Priorita 1	Služba nebo její část je celkově nedostupná a nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby nebo významná skupina uživatelů (ORP, MD, Celní správa, ČKP, exekutoři, Policie ČR a další složky s oprávněným přístupem k údajům aplikací). Dopad je vysoký, činnost dotčená daným incidentem nemůže být vykonána náhradním způsobem, jde o problém všech skupin uživatelů. Naléhavost je vysoká, neboť incident prokazatelně ohrožuje splnění termínu prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení.		
	Priorita 2	Služba nebo její část je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby nebo významná skupina uživatelů. Incident omezuje uživatele, avšak nedochází k ohrožení termínu nebo existuje známé náhradní řešení.		
	Priorita 3	Ostatní incidenty.		
Plánované odstávky				
každou středu 22:00 – 5:00, maximálně na dobu 5 hodin nebo dle dohody s Objednatelem				
Vymezující podmínky				
Skupina uživatelů				
pracovníci Ministerstva dopravy (MD) pracovníci OSS pracovníci obcí s rozšířenou působností (ORP) Policie ČR Celní správa ČKP Exekutoři, komisaři další složky s oprávněným přístupem				
Měření bude prováděno pouze pro produkční systémy, nebude prováděno pro systémy testovací a vývojové. Měření bude prováděno pouze v odsouhlasené provozní době postižené oblasti nebo prvku infrastruktury. Do Doby vyřešení není započítáván čas čekání na součinnost Objednatele nebo Dodavatele Objednatele.				

Měření dostupnosti

Měření bude prováděno vyhodnocováním Trouble Ticketového (TT) a Dohledového systému. Dostupnost bude měřena jako podíl rozdílu celkové odsouhlasené provozní doby za sledované období a doby nedostupnosti služby, za níž nese odpovědnost Dodavatel, k odsouhlasené provozní doby za sledované období vynásobené 100. Do odsouhlasené provozní doby za období se pro potřebu výpočtu dostupnosti promítnou plánované odstávky, pokud se uskutečnily v období zaručeného provozu služby. Dostupnost bude uvedena v %.

$$\text{Dostupnost} = (PD_{\text{období}} - N_{\text{služby}}) / PD_{\text{období}} * 100 \text{ [%]}$$

Kde:

$PD_{\text{období}}$ Odsouhlasená provozní doba za sledované období

$N_{\text{služby}}$ Doba úplné nedostupnosti služby ve sledovaném období, za níž odpovídá Dodavatel

Pro určení slevy za nedodržení dostupnosti je rozhodující jak „Maximální doba jednoho výpadku služby“, tak „Dostupnost služby měsíční“.

Za každé překročení maximální doby jednoho výpadku služby je poskytnuta sleva v souladu se smlouvou v příslušné prioritě.

Pokud se nedodržení „Maximální doby jednoho výpadku služby“ v hodnoceném období opakují, slevy se sčítají nezávisle na tom, zda byl parametr „Dostupnost služby měsíční“ splněn, či nikoliv.

Uplatní-li se typ slev „Maximální doba jednoho výpadku služby“ v daném měsíci, neuplatňuje se sleva za nedodržení parametru „Dostupnost služby měsíční“ (zabránění dvojí penalizace z důvodu stejné příčiny). Při uplatnění slevy při překročení parametru „Dostupnost služby měsíční“ se výše slevy určuje dle Smlouvy s prioritou 1.

Měření doby vyřešení

Měření bude prováděno vyhodnocováním Trouble Ticketového (TT). Plnění parametru „Doba vyřešení“ v procentech bude vypočteno jako podíl rozdílu všech nahlášených incidentů dané priority a počtu porušených incidentů dané priority za sledované období k počtu všech incidentů dané priority za sledované období vynásobené 100.

Doba vyřešení v %:

$$\text{Doba vyřešení} = (PI - PNI) / PI * 100 \text{ [%]}$$

Kde: PI Počet nahlášených incidentů (servisních požadavků) dané priority ve sledovaném období

PNI Počet nevyřízených incidentů (servisních požadavků) dané priority ve stanovené době vyřešení ve sledovaném období

Pro určení slevy za nedodržení doby vyřešení je rozhodující „Plnění v %“.

Pokud je skutečné plnění větší nebo rovno než uvedená hodnota ve sloupci „Plnění v %“, sleva na jednotlivé překročení doby vyřešení se neuplatňuje.

Pokud je skutečné plnění menší než uvedená hodnota ve sloupci „Plnění v %“, sleva se uplatňuje, a to pro každé jednotlivé překročení doby vyřešení, tj. slevy se sčítají. Výše slevy je dána Smlouvou s ohledem na prioritu nahlášeného incidentu (servisního požadavku).

Měření a výpočet doby vyřešení se provádí za každou prioritu samostatně. Pokud je nárok na slevy za více priorit, tyto slevy se sčítají.

3 Služba provozu CRŘ – KL003

Kód služby	KL003
Název služby	Služba provozu prostředí CRŘ
Cíl služby	Cílem služby je poskytovat prostředí pro provoz HW a SW provozovatele Centrálního registru řidičů (CRŘ)
Popis služby	<p>Plnění služby musí být v souladu s KL001. Provoz bude zajištěn v DC s parametry dle KL002.</p> <p>Pro provozovatele aplikace je zapotřebí zajistit prostředí, které provozovateli aplikace umožní umístění:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 x skříň 42U, 2x nezávislé napájení 400V/16A zajištěné proti výpadku, který bude obsahovat systémy dodané provozovatelem aplikace. Do skříní je aktuálně umístěno: <ul style="list-style-type: none"> ○ 25 serverů ○ Disková pole o datové kapacitě 5 TB (z toho 3TB v RAID10) ○ Ovládací konzole, KVM přepínač • Skříň bude možné zamknout či plombovat • Příkon odpovídající jističům min. 3*32A a 3*16A a odpovídající chlazení <p>Dále je pro tyto systémy požadováno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datové kapacity jsou zálohovány s dostupností min. 1 měsíce v plném objemu, logy se zálohují podle zálohovacích plánů minimálně po dobu 3 měsíců pro Syslog, CRŘ. • K dispozici jsou kapacity pro zálohování v objemu, který zajišťuje logování průběžných změn aplikací, denní zálohy udržované zpětně po dobu 1 měsíce a až 3 dlouhodobé zálohy dle potřeb a určení Objednatel pro aplikaci CRŘ. Nektivita s CMS min. 20Mb/s (redundantní) • VPN management připojení pro 4 administrátory linkou min. 5Mbit/s z internetu • 24x7 fyzický přístup pro 4 administrátory do DC a dohled obsluhy DC • Možnost konektivity (publikace) i přes internet • Návrh, posuzování, realizace a dokumentace konfiguračních změn dle požadavků Objednatel v součinnosti s 3. stranami • Změny konfigurací systémů zajišťovaných v rámci tohoto KL • Přechody na nové verze systémů zajišťovaných v rámci tohoto KL (nasazování nových verzí aplikací vyžadující test na speciálně vytvořeném prostředí však spadají do KL007) <p>Dodavatel se zavazuje předat informace a dokumentaci dle článků 17 a 18 Smlouvy, dodržovat principy ITIL a je povinen zajistit účast expertů na jednání</p>

	s dodavatelem podpory a rozvoje aplikace alespoň jedenkrát za týden (tato četnost jednání a účast expertů se nevztahuje k případům řešení incidentu, kde je potřeba se účastnit dle reálné potřeby rychlého řešení), pokud si je Objednatel vyžádá.			
	Zálohy se v případě provozu aplikace jen v jednom datovém centru vždy ukládají v geograficky vzdáleném datovém centru s úrovní Tier 3.			
SLA parametry dostupnosti služby				
Při výpadku služby je Dodavatel povinen bezodkladně informovat Objednatele o výpadku, o obnovení služby; dále je Dodavatele povinen:				
<ul style="list-style-type: none"> - V pracovní dny v čase od 8:00 do 18:00 do 60 minut od výpadku písemně informovat Objednatele o stavu a zjištěných příčinách/důsledcích; do 24 hodin od obnovení služby podat komplexní písemnou zprávu o příčinách a důsledcích výpadku i o nápravných opatřeních. - V ostatním čase pak do 9:00 hodin následujícího pracovního dne po výpadku písemně informovat Objednatele o stavu a zjištěných příčinách/důsledcích a do 24 hodin od této informace podat komplexní písemnou zprávu o příčinách a důsledcích výpadku i o nápravných opatřeních. 				
Služba	Dostupnost služby měsíční (v %)	Rozsah zaručeného provozu služby	Max.doba jednoho výpadku služby (v minutách)	
Služby Datového centra	99,99	24 x 7	30	
Další služby KL	98,00	24 x 7	120	
SLA parametry řešení incidentů				
Parametr	Popis	Priorita	Doba	Plnění (v%)
Doba vyřešení	Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od akceptace Incidentu / Servisního požadavku do doby vyřešení Incidentu / Servisního požadavku. Do Doby vyřešení není započítáván čas čekání na součinnost Objednatele nebo dodavatele Objednatele.	Priorita 1	do 2 pracovních hodin	85,00
		Priorita 2	do 5 pracovních hodin	85,00
		Priorita 3	do 1 pracovního dne	85,00
Definice Priorit Incidentů	Priorita	Definice		
	Priorita 1	Služba nebo její část je celkově nedostupná a nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby nebo významná skupina uživatelů (ORP, MD, Celní správa, Policie ČR a další složky s oprávněným přístupem k údajům CRR). Dopad je vysoký, činnost dotčená daným incidentem nemůže být vykonána náhradním způsobem, jde o problém všech skupin		

		uživatelů. Naléhavost je vysoká, neboť incident prokazatelně ohrožuje splnění termínu prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení.
	Priorita 2	Služba nebo její část je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby nebo významná skupina uživatelů. Incident omezuje uživatele, avšak nedochází k ohrožení termínu nebo existuje známé náhradní řešení.
	Priorita 3	Ostatní incidenty
Plánované odstávky		
každou středu 22:00 – 5:00, maximálně na dobu 5 hodin nebo dle dohody s Objednatelem		
Vymezující podmínky		
Skupina uživatelů		
Policie ČR Obce s rozšířenou působností pracovníci Ministerstva dopravy (MD) další složky s oprávněným přístupem		
Měření bude prováděno pouze pro produkční systémy, nebude prováděno pro systémy testovací a vývojové. Měření bude prováděno pouze v odsouhlasené provozní době postižené oblasti nebo prvku infrastruktury. Do Doby vyřešení není započítáván čas čekání na součinnost Objednatele nebo Dodavatele Objednatele.		
Měření dostupnosti		
Měření bude prováděno vyhodnocováním Trouble Ticketového (TT) a Dohledového systému. Dostupnost bude měřena jako podíl rozdílu celkové odsouhlasené provozní doby za sledované období a doby nedostupnosti služby, za níž nese odpovědnost Dodavatel, k odsouhlasené provozní doby za sledované období vynásobené 100. Do odsouhlasené provozní doby za období se pro potřebu výpočtu dostupnosti promítnou plánované odstávky, pokud se uskutečnily v období zaručeného provozu služby. Dostupnost bude uvedena v %.		
Dostupnost = $(PD_{\text{období}} - N_{\text{služby}}) / PD_{\text{období}} * 100$ [%]		
Kde:		
PD _{období} Odsouhlasená provozní doba za sledované období		
N _{služby} Doba úplné nedostupnosti služby ve sledovaném období, za níž odpovídá Dodavatel		
Pro určení slevy za nedodržení dostupnosti je rozhodující jak „Maximální doba jednoho výpadku služby“, tak „Dostupnost služby měsíční“.		
Za každé překročení maximální doby jednoho výpadku služby je poskytnuta sleva v souladu se Smlouvou v příslušné prioritě.		
Pokud se nedodržení „Maximální doby jednoho výpadku služby“ v hodnoceném období opakují, slevy se sčítají nezávisle na tom, zda byl parametr „Dostupnost služby měsíční“ splněn, či nikoliv.		
Uplatní-li se typ slev „Maximální doba jednoho výpadku služby“ v daném měsíci, neuplatňuje se sleva za nedodržení parametru „Dostupnost služby měsíční“ (zabránění dvojí penalizace z důvodu stejné příčiny). Při uplatnění slevy při překročení parametru „Dostupnost služby měsíční“ se výše slevy určuje dle Smlouvy s prioritou 1.		

Měření doby vyřešení

Měření bude prováděno vyhodnocováním Trouble Ticketového (TT). Plnění parametru „Doba vyřešení“ v procentech bude vypočteno jako podíl rozdílu všech nahlášených incidentů dané priority a počtu porušených incidentů dané priority za sledované období k počtu všech incidentů dané priority za sledované období vynásobené 100.

Doba vyřešení v %:

$$\text{Doba vyřešení} = (PI - PNI) / PI * 100 \text{ [%]}$$

Kde: PI Počet nahlášených incidentů dané priority (servisních požadavků) ve sledovaném období

PNI Počet nevyřízených incidentů dané priority (servisních požadavků) ve stanovené době vyřešení ve sledovaném období

Pro určení slevy za nedodržení doby vyřešení je rozhodující „Plnění v %“.

Pokud je skutečné plnění větší nebo rovno než uvedená hodnota ve sloupci „Plnění v %“, sleva na jednotlivé překročení doby vyřešení se neuplatňuje.

Pokud je skutečné plnění menší než uvedená hodnota ve sloupci „Plnění v %“, sleva se uplatňuje, a to pro každé jednotlivé překročení doby vyřešení, tj. slevy se sčítají. Výše slevy je dána Smlouvou s ohledem na prioritu nahlášeného incidentu (servisního požadavku).

Měření a výpočet doby vyřešení se provádí za každou prioritu samostatně. Pokud je nárok na slevy za více priorit, tyto slevy se sčítají.

4 Služba provozu Call Centra– KL004

Kód služby	KL004
Název služby	Služba provozu Call Centra
Cíl služby	Cílem služby je zajistit jednotný systém správy požadavků, incidentů, problémů a změn a jejich monitoring, vyhodnocování a reporting
Popis služby	<p>Service Desk</p> <p>V rámci této služby budou poskytovány činnosti související s provozem jednoho kontaktního místa (single point of contact-SPOC) pro uživatele služeb aplikačního provozu (ERP, HR, ISNP, CIS-STK) a pro uživatele služeb virtuální platformy dalších aplikací, technického provozu ICT služeb a podpůrných služeb včetně provozu troubleticketovacího systému. Toto kontaktní místo bude dostupné na bezplatné Zelené lince a emailové adrese a bude zajištěno operátorským zabezpečením ze strany Dodavatele.</p> <p>Na definovanou Zelenou linku a emailovou adresu budou hlášeny veškeré incidenty, požadavky a problémy uživatelů aplikačního provozu ERP, HR, ISNP, CIS-STK a kontaktních osob pro služby virtuální infrastruktury.</p> <p>V případě nejasností se stanovením priority incidentu je Dodavatel povinen konzultovat s Objednatelem (zadavatelem incidentu) správnou hodnotu priority. V případě nesouladu stanovení priority Dodavatelem s KL má Objednatel právo požadovat správné nastavení priority. Dodavatel je pak povinen s touto prioritou pracovat tak, jako by byla nastavena od samého počátku.</p> <p>Služba Service desk bude zajišťovat a podporovat následující činnosti:</p> <p>pro ERP, HR a ISNP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • řízení životního cyklu Incidentu • řízení životního cyklu Požadavku • řízení životního cyklu Požadavku na změnu • komunikace s Objednatelem • reporting • součinnost se 3. stranami • tvorba a údržba provozní dokumentace týkající se služby Service Desk <p>pro CRV a CIS-STK:</p> <ul style="list-style-type: none"> • příjem, evidence a zaslání řešiteli nahlášených Incidentů • příjem, evidence a zaslání řešiteli nahlášených Požadavků • příjem, evidence a zaslání řešiteli nahlášených Požadavků na změnu • reporting • součinnost se 3. stranami

	<p>Řízení životního cyklu Incidentu</p> <ul style="list-style-type: none"> • plnění role 1. úrovně podpory v procesu Incident Managementu, kam především patří: <ul style="list-style-type: none"> ○ příjem Incidentů ○ analýza Incidentů ○ kategorizace Incidentů ○ prvotní řešení incidentů, je-li k dispozici databáze známých chyb ○ předávání řešení incidentů na 2. úroveň podpory (dle metodiky ITIL) ○ sledování a průběžná kontrola řešení Incidentů ○ ověřování vhodnosti řešení u uživatele ○ uzavírání Incidentů • Koordinace 2. a 3. úrovně podpory v procesu Incident Managementu (dle metodiky ITIL) • Zajišťování funkční či hierarchické eskalace <p>Řízení životního cyklu Požadavku</p> <ul style="list-style-type: none"> • identifikace požadavku • předání požadavku na řešitele • sledování a průběžná kontrola řešení požadavku • ověřování řešení u uživatele • uzavírání požadavku <p>Řízení životního cyklu Požadavku na změnu</p> <ul style="list-style-type: none"> • příjem a evidence Požadavku na změnu • předávání Požadavků na změnu na vyjádření Metodickému oddělení Objednatele • předávání Požadavků na změnu k realizaci dodavatelům • sledování a průběžná kontrola plnění Požadavků na změnu <p>Komunikace s Objednatelem</p> <ul style="list-style-type: none"> • průběžná informovanost Objednatele o stavu vyřizování jimi hlášených incidentů, problémů a požadavků • informování Objednatele a jeho uživatelů o plánovaných odstávkách systémů, o připravovaných změnách a dopadu těchto změn a odstávek. • generování automatických hlášení prostřednictvím elektronické pošty na definované pracoviště Objednatele <p>Reporting</p> <ul style="list-style-type: none"> • Příprava standardních a zákaznických reportů <p>Součinnost se 3. stranami</p> <ul style="list-style-type: none"> • v rámci zajištění podpory 2. úrovně zabezpečovat komunikaci se 3. stranami v případě záručních oprav, řešení problémů či nestandardních požadavků na změny
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikace se třetími stranami bude probíhat prostřednictvím e-mailu a telefonu. <p>Správa RSA klíčenek pro MD – evidence, obměna, výdeje (řádově stovky) Školení koncových uživatelů a 3. stran na užívání troubleticketovacího systému (max. 2x do roka). Tvorba/udržování a poskytování dokumentace příručky troubleticketovacího systému Objednateli i 3. stranám</p> <p>Dodavatel se zavazuje předat informace a dokumentaci dle článků 17 a 18 Smlouvy, dodržovat principy ITIL a je povinen zajistit účast expertů na jednání, pokud si je Objednatel vyžádá.</p>									
Dostupnost služby	<p>Parametr dostupnosti služby je určován dobou reakce v časech zaručeného provozu služby s tím, že Dobou reakce se myslí čas, který uplyne od nahlášení Incidentu / Servisního požadavku Objednatelům do jeho přijetí operátorem Service Desku vyjádřeným odesláním potvrzovací zprávy Servis Deskem mailem na adresu nahlašovatele Incidentu / Servisního požadavku. Do doby reakce se nezapočítává čas mimo „Rozsah zaručeného provozu služby“</p> <table border="1" data-bbox="475 981 1423 1189"> <thead> <tr> <th>Služba</th> <th>Příjem</th> <th>Rozsah zaručeného provozu služby</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Příjem kontaktů e-mailem</td> <td>7x24</td> <td>Pracovní dny 7:00-18:00</td> </tr> <tr> <td>Příjem telefonických kontaktů</td> <td>Pracovní dny 7:00-18:00</td> <td>Pracovní dny 7:00-18:00</td> </tr> </tbody> </table> <p>Mimo „Rozsah zaručeného plnění provozu služby“ zajistí Dodavatel telefonickou linku dostupnou v režimu 7x24, kterou budou moci i v době mimo „Rozsah zaručeného plnění provozu služby“ využít provozovatelé aplikací a Objednatel v případě problémů s provozem infrastruktury. Telefonní číslo této linky předá Dodavatel Objednateli ke dni účinnosti této smlouvy a o případných změnách bude Objednatel informovat minimálně s měsíčním předstihem. Pro tuto linku neplatí parametry Dostupnosti a SLA uváděné následně v tomto katalogovém listu.</p> <p>Dostupnost služby měsíční: 98%.</p> <p>Maximální doba jednoho výpadku: 120 minut.</p> <p>Maximální počet uživatelů, kterým jsou poskytovány služby dle katalogových listů: až 5 000 uživatelů. Měření dostupnosti bude prováděno vyhodnocováním Trouble Ticketového (TT) a Dohledového systému.</p> <p>Dostupnost se měří dohromady za přijaté e-maily i telefonické kontakty. Dostupnost bude měřena jako podíl rozdílu celkového rozsahu zaručeného provozu služby doby za sledované období a doby nedostupnosti služby v tomto období, za níž nese odpovědnost Dodavatel, k celkovému rozsahu zaručeného provozu služby doby za sledované období vynásobené 100. Do celkového rozsahu zaručeného provozu služby doby za sledované období se pro potřebu</p>	Služba	Příjem	Rozsah zaručeného provozu služby	Příjem kontaktů e-mailem	7x24	Pracovní dny 7:00-18:00	Příjem telefonických kontaktů	Pracovní dny 7:00-18:00	Pracovní dny 7:00-18:00
Služba	Příjem	Rozsah zaručeného provozu služby								
Příjem kontaktů e-mailem	7x24	Pracovní dny 7:00-18:00								
Příjem telefonických kontaktů	Pracovní dny 7:00-18:00	Pracovní dny 7:00-18:00								

	<p>výpočtu dostupnosti promítnou i plánované odstávky, pokud se uskutečnily v období zaručeného provozu služby. Dostupnost bude uvedena v %.</p> $\text{Dostupnost} = (PD_{\text{období}} - N_{\text{služby}}) / PD_{\text{období}} * 100 [\%]$ <p>Kde:</p> <p>$PD_{\text{období}}$ celkový rozsah zaručeného provozu služby doby za sledované období</p> <p>$N_{\text{služby}}$ Doba úplné nedostupnosti služby ve sledovaném období, za níž odpovídá Dodavatel</p> <p>Pro určení slevy za nedodržení dostupnosti je rozhodující jak „Maximální doba jednoho výpadku služby“, tak „Dostupnost služby měsíční“.</p> <p>Za každé překročení maximální doby jednoho výpadku služby je poskytnuta sleva v souladu se Smlouvou v prioritě 1.</p> <p>Pokud se nedodržení „Maximální doby jednoho výpadku služby“ v hodnoceném období opakují, slevy se sčítají nezávisle na tom, zda byl parametr „Dostupnost služby měsíční“ splněn, či nikoliv.</p> <p>Uplatní-li se typ slev „Maximální doba jednoho výpadku služby“ v daném měsíci, neuplatňuje se sleva za nedodržení parametru „Dostupnost služby měsíční“ (zabránění dvojí penalizace z důvodu stejné příčiny). Při uplatnění slevy při překročení parametru „Dostupnost služby měsíční“ se výše slevy určuje dle Smlouvy s prioritou 1.</p>
SLA	<p>U 90% nahlášených Incidentů / Servisních požadavků za sledované období musí být Doba reakce:</p> <p>Pro období: pracovní dny 7:00-18:00 (pracovní doba)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15 minut pro nahlášení telefonem; • 30 minut pro nahlášení e-mailem. <p>Pro období mimo pracovní dobu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Následující pracovní den do 7:30 hodin <p>Měření Doby reakce bude prováděno vyhodnocováním Trouble Ticketového (TT) a Dohledového systému. Plnění parametru „Doba reakce“ v procentech bude vypočteno jako podíl rozdílu všech nahlášených Incidentů / Servisních požadavků za sledované období a počtu překročených Dob reakce za sledované období k počtu všech nahlášených Incidentů / Servisních požadavků za sledované období vynásobené 100.</p> <p>Plnění v %:</p> $\text{Plnění} = (PI - PNI) / PI * 100 [\%]$ <p>Kde: PI počtu všech nahlášených Incidentů / Servisních požadavků za sledované období</p>

	<p style="text-align: center;">PNI počet překročených Dob reakce za sledované období</p> <p>Pro určení slevy za nedodržení doby reakce je rozhodující „Plnění v %“.</p> <p>Pokud je Doba reakce větší nebo rovna 90%“, sleva na jednotlivé překročení doby reakce se neuplatňuje.</p> <p>Pokud je skutečné plnění menší než 90%“, sleva se uplatňuje, a to pro každé jednotlivé překročení doby reakce, tj. slevy se sčítají. Za každých započatých 10% překročení SLA se uplatňuje sleva ve výši hodnoty odpovídající Prioritě 1.</p> <p>Při výpadku služby je Dodavatel povinen bezodkladně informovat Objednatele o výpadku, o obnovení služby; dále je Dodavatele povinen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - V pracovní dny v čase od 7:00 do 18:00 do 60 minut od výpadku písemně informovat Objednatele o stavu a zjištěných příčinách/důsledcích; do 24 hodin od obnovení služby podat komplexní písemnou zprávu o příčinách a důsledcích výpadku i o nápravných opatřeních. - V ostatním čase pak do 9:00 hodin následujícího pracovního dne po výpadku písemně informovat Objednatele o stavu a zjištěných příčinách/důsledcích a do 24 hodin od této informace podat komplexní písemnou zprávu o příčinách a důsledcích výpadku i o nápravných opatřeních.
Možnost plánovaných odstávek	Mimo pracovní dobu a po dohodě s Objednatelem.

5 Služba převzetí provozu – KL005

Kód služby	KL005
Název služby	Služba převzetí provozu
Cíl služby	Cílem služby je zajistit u Dodavatele potřebnou infrastrukturu nutnou k poskytování služeb KL001-KL004 Dodavatelem a zajistit migraci provozu aplikací na tuto Dodavatelovu infrastrukturu z infrastruktury předchozího dodavatele služeb
Popis služby	<p>Služba musí zajistit migraci, která se skládá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Z přípravného období, ve kterém musí Dodavatel zajistit vytvoření SW a HW prostředí pro následný provoz služeb v rozsahu a kvalitě, které vyžaduje provoz KL 001 až KL004. 2. Z návrhu reálného harmonogramu přechodu prostředí, aplikací, licencí a dalších komponent nezbytných pro provoz služeb, který bude realizován dle těchto zásad: <ol style="list-style-type: none"> a. Harmonogram přechodu musí být předložen ke schválení a připomínkám Objednateli do 30 kalendářních dnů od účinnosti Smlouvy. Harmonogram musí počítat s oznámením požadavků na dodavatele podpory provozu aplikací (součinnost/změny) minimálně 45 kalendářních dní předem, nedohodne-li se Dodavatel s Objednatelem na kratším termínu. b. Pokud budou přechody rozděleny do dílčích přechodů realizovaných v různých termínech, bude pro každý takový dílčí přechod stanoven dílčí harmonogram. c. Harmonogram(y) a jejich případné úpravy budou schvalovány Objednatelem. d. Součinnost dodavatele podpory provozu aplikace bude spočívat pouze v otestování úspěšnosti přechodu, v konzultaci, případně ve změně IP adres (bude-li to nezbytně nutné). e. Součástí přechodu (dílčího přechodu) musí být testovací scénář pro provozovatele aplikací (aplikace). f. Každá migrace musí obsahovat možnost návratu do výchozího stavu v termínu stanoveném pro migrační okno za situace, kdy se migraci nepodaří realizovat tak, aby migrovaná aplikace byla schopna bezproblémového provozu v novém prostředí. g. Každému přechodu musí předcházet test přechodu, resp. test dílčího přechodu. Požadavky na opakované testování dodavatelem podpory provozu aplikace z důvodu problémů způsobených Dodavatelem nebudou Objednatelem Dodavateli hrazeny a vznikne-li nárok na úhradu ze strany dodavatele podpory provozu aplikace, musí být vypořádány Dodavatelem,

	<p>rovněž bez nároku na jejich refundaci Objednatelem. Obdobně se bude postupovat v situaci chybného zadání požadavku na úpravy aplikace (změny IP adres) z důvodu migrace provozu k Dodavateli.</p> <p>3. Přejechod aplikací do cílového stavu má stanovenu maximální dobou odstávky:</p> <p style="margin-left: 40px;">a. Pro kategorie KIS a VIS dle vyhlášky č. 317/2014 Sb. - 12 hodin o víkendu</p> <p style="margin-left: 40px;">b. Pro ostatní systémy – 36 hodin o víkendu</p> <p>4. Provoz již převedeného(ných) systému(ů) do doby plného ukončení tohoto KL s SLA stanovenými v KL001-KL004.</p> <p>5. Spolupráci se stávajícím (současným) provozovatelem IT infrastruktury (O2 IT Services, s.r.o.) v rozsahu jeho Exit plánu (dle smlouvy S-239-330/2015 zveřejněné na profilu zadavatele)</p> <p>6. Dodavatel musí umožnit kontrolu ze strany Objednatele v rozsahu stanoveném Smlouvou, a to i za využití 3. stran, které Objednatelem kontrolou pověří.</p> <p>7. Dodavatel musí na vlastní náklady veškeré nezbytné licence k převzetí služby.</p>
Rozsah zaručeného provozu služby	
Kompletní realizace do termínů stanovených Smlouvou	
SLA	Splnění v termínech Smlouvy; u již zmigrovaných částí se SLA řídí SLA v rozsahu příslušného katalogového listu, který se dotčené aplikace týká, a to až do ukončení této služby.
Možnost plánovaných odstávek	Viz popis služby

6 Služba předání provozu – KL006

Kód služby	KL006
Název služby	Služba předání provozu
Cíl služby	Cílem služby je zajistit migraci provozu aplikací na infrastrukturu provozovaných Dodavatelem k jinému dodavateli služeb nad rámec povinností čl. 17 Smlouvy
Popis služby	<p>Služba musí zajistit nad rámec povinností obsažených v ostatních katalogových listech, resp. v čl. 17 Smlouvy součinnost tak, aby nedošlo k ohrožení provozu předávaných agend. Služba je určena zajištění součinnosti Dodavatele na předání služeb v oblastech, které nelze v okamžiku podpisu této smlouvy přesně popsat a je zaměřena především na tyto oblasti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poskytnout novému provozovateli infrastruktury veškeré potřebné informace (i ty, které vzniknou v průběhu plnění smlouvy a nejsou popsány v čl. 17 a 18 Smlouvy) 2. Umožnit migraci dat, konfigurací, licencí i aplikací a spolupracovat s Objednatelem a 3. stranami tak, aby nedocházelo k zbytečným zpožděním, výpadkům a odstávkám.
Rozsah zaručeného provozu služby	
Kompletní realizace do termínů stanovených smlouvou	
SLA	Splnění v termínech a rozsazích Smlouvy
Možnost plánovaných odstávek	N/A

7 Služba na vyžádání – KL007

Kód služby	KL007
Název služby	Služba na vyžádání
Cíl služby	Cílem této služby je umožnit realizaci požadavků Objednatele v závislosti na potřebách provozovaných aplikací, bezpečnosti a technologickém vývoji
Popis služby	<p>Služba umožňuje zajistit činnosti nad rámec katalogových listů KL001-KL006 v závislosti na potřebách Objednatele, které Objednatel nemohl předvídat, resp. přesně popsat v okamžiku uzavření Smlouvy. Jedná se o činnosti, které souvisejí se službami popsány v KL001-KL006 a které nelze především z důvodů technologických, bezpečnostních či z důvodů požadavku odpovědnosti za SLA zajistit jiným dodavatelem.</p> <p>Služby na vyžádání se objednávají po dohodě Dodavatele a Objednatele. Dodavatel předloží Objednateli na základě požadavků Objednatele nabídku, na jejímž základě Objednatel vystaví objednávku. V objednávce bude stanoven též termín realizace, SLA, cena a akceptační kritéria.</p> <p>Pro stanovení ceny služeb na vyžádání se využije cena v místě a čase obvyklá pro danou činnost, avšak nejvýše do hodnoty stanovené pro tento KL ve Smlouvě.</p>
Rozsah zaručeného provozu služby	
Dle dohody stanovené objednávkou	
SLA	Splnění v termínech a rozsazích Smlouvy
Možnost plánovaných odstávek	N/A

8 SEZNAM ZKRATEK

ADR	Aplikace Registr nebezpečných nákladů
CRR	Aplikace Centrální registr řidičů
CRV	Aplikace Centrální registr vozidel
ČKP	Česká kancelář pojistitelů
ČR	Česká republika
DB	Databáze
DC	Datové centrum
DPH	Daň z přidané hodnoty
DSA	Dopravně správní agendy
DT	Aplikace Digitální tachograf
HZS	Hasičský záchranný systém
IMIS	Integrovaný manažerský informační systém (tvořen IFS a EGJE aplikací)
IS	Informační systém
ISNP	Informační systém námořní plavby
L2	2. datová vrstva OSI modelu (Open System Interconnection Reference Model)
MD	Ministerstvo dopravy ČR
MS	Společnost Microsoft
ORP	Obec s rozšířenou působností
OS	Operační systém
OSS	Organizační složky státu
PČR	Policie České republiky
PS	Poslanecká sněmovna
RPSD	Registr podnikatelů v silniční dopravě
ŘV	Řídicí výbor
SOD	Aplikace Státní odborný dozor
STK,	Stanice technické kontroly
CIS-STK	Centrální informační systém stanic technické kontroly

Cizí zkratky

ACS	Access Control System
ASM	Automatic Storage Management
CCTV	Closed Circuit Television
CPU	Central Processing Unit
EPS	Elektronický protipožární systém
EZS	Elektronická zabezpečovací signalizace
ERP	Enterprise Resource Planning System
HR	Human Resources
HVAC	Heating, ventilating and air conditioning
HW	Hardware
ICT	Information and Communication Technologies
IT	Information Technology
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
LAN	Local Area Network
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol

MSCS	Microsoft Cluster Server
O2 MBR	O2 Managed Backup and Restore
O2 MDS	Služba O2 Managed Data Storage
OTRS	Opensource Ticket Request System
RAC	Real Application Cluster
RAM	Random Access Memory
SAN	Storage Area Network
SD	Service Desk
SIEM	Security Information and Event Management
SLA	Service Level Agreement
SPOC	Single Point Of Contact
SPLA	Services Provider License Agreement
SQL	Structured Query Language
SSL	Secure Sockets Layer
SW	Software
TT	Trouble Ticket
VESDA	Very Early Smoke Detection Apparatus
VIP	Virtual IP Address
VLAN	Virtual Local Area Network
VPN	Virtual Private Network

Příloha č. 3
Součinnost Objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou potřebnou součinnost nezbytnou pro řádné poskytování služeb v souladu s touto Smlouvou, tj. především zajistit aktivity a výstupy pracovníků Objednatele a všech zúčastněných stran zajišťujících provoz systémů.
2. Objednatel jmenuje odpovědné zaměstnance na straně Objednatele, kteří budou vybaveni dostatečnou pravomocí k zajištění aktivit potřebných pro realizaci předmětu Smlouvy. V případě jakékoli změny těchto zaměstnanců je Objednatel povinen oznámit neodkladně Dodavateli tuto skutečnost.
3. Objednatel se zavazuje zabezpečit na žádost Dodavatele relevantní materiály, dokumenty a informace, které se vztahují k realizaci předmětu Smlouvy.
4. V případě potřeby Objednatel zajistí zaměstnancům Dodavatele přístup na určená pracoviště Objednatele po dobu realizace předmětu Smlouvy v době od 8:00 – 18:00 hod. v pracovní dny. Úprava tohoto času i mimo pracovní dobu a o sobotách, nedělích i státních svátcích je možná na základě dohody mezi Objednatelem a Dodavatelem. Přístup na pracoviště Dodavatele, resp. jeho poddodavatelů si zajišťuje Dodavatel.
5. Pro schůzky Objednatel zajistí vhodnou místnost s možností promítání informací z notebooku.
6. Objednatel předá Dodavateli dokumentaci, kterou převzal od předchozího dodavatele v rámci exit plánu.
7. V případě, že Objednatel neposkytne nebo nezajistí požadovanou součinnost, a to přes dodatečnou výzvu Dodavatele k zajištění součinnosti, zavazují se smluvní strany zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od doručení výzvy Dodavatele; v tomto případě není Dodavatel v prodlení s plněním dle této Smlouvy.

Příloha č. 4
Specifikace ceny

Služba	Označení katalogového listu	Cena služby za 1 měsíc v Kč bez DPH	Cena služby v Kč za 1 měsíc s DPH 21%
Služba bezpečnostní politiky	KL001	281 987,00	341 204,27
Služba technického provozu a poskytování virtuální infrastruktury	KL002	2 444 155,00	2 957 427,55
Služba provozu CRŘ	KL003	81 565,00	98 693,65
Služba provozu Call Centra	KL004	45 600,00	55 176,00
CELKEM za KL001-KL004	-----	2 853 307,00	3 452 501,47

Služba	Označení katalogového listu	Maximální cena za provedení služby v Kč bez DPH	Maximální cena za provedení služby v Kč s DPH 21%
Služba převzetí ¹⁾	KL005	8 559 921,00	10 357 504,41
Služba předání ²⁾	KL006	2 853 307,00	3 452 501,47
Celkem za KL005-KL006	-----	11 413 228,00	13 810 005,88

- ¹⁾ Tato služba bude hrazena na základě Objednateli doložené a oprávněné fakturace Dodavatele v cenách v místě obvyklých nutných k zajištění činností přebírání služeb dle KL001-KL004 (nikoliv však náklady na zajištění schopnosti služby provozovat), avšak maximálně do výše zde uvedené.
- ²⁾ Tato služba bude hrazena na základě Objednateli doložených reálných nákladů Dodavatele nutných k činnostem předání služeb dle KL001-KL004, avšak maximálně do výše zde uvedené.

Služba	Označení katalogového listu	Maximální cena za 1 člověkodenní v Kč bez DPH	Maximální cena za 1 člověkodenní v Kč s DPH 21%
Služba na vyžádání ³⁾	KL007	5 400,00	6 534,00

- ³⁾ 1 člověkodenní odpovídá 8 hodinám práce jedné osoby.