

Smlouva o poskytování služeb přístupu k CMS

Číslo.....2013/038 021eT.....

ha-vel internet s.r.o.

se sídlem: Olešní 587/11A, 712 00 Ostrava Muglinov
IČ: 253 54 973
DIČ: CZ 253 54 973
jednající: [REDACTED]
zapsána v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 9719
bankovní spojení: [REDACTED]

dále jen „Objednatel“

a

Česká pošta, s. p., Odštěpný závod ICT služby

se sídlem: Praha 3, Olšanská 1951/4, PSC 130 00
IČ: 47114983
DIČ: CZ47114983
jednající [REDACTED]
zapsán v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565
bankovní spojení: [REDACTED]

(dále jen „Dodavatel“)

dále jednotlivě jako „Smluvní strana“, nebo společně jako „Smluvní strany“ uzavírají v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Obchodní zákoník“), tuto Smlouvu o poskytování služeb přístupu k CMS (dále jen „Smlouva“)

1. Účel a předmět Smlouvy

- 1.1 Účelem této Smlouvy je umožnit Objednateli připojení k Centrálnímu místu služeb České republiky – Ministerstva vnitra (dále jen „CMS“), a to rovněž pro účely poskytování služeb ze strany Objednatele vůči svým zákazníkům.
- 1.2 Předmětem této Smlouvy je poskytování přístupu Objednatele k CMS včetně nastavení připojení k CMS v souladu se specifikací v Příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „služby“).
- 1.3 Dodavatel se zavazuje provést pro Objednatele služby za podmínek uvedených v této Smlouvě.

2. Cena

Dodavatel bude Objednateli poskytovat služby bezúplatně.

3. Doba, místo a podmínky plnění

- 3.1 Dodavatel je povinen zahájit poskytování služeb dle této Smlouvy nejpozději ke dni podpisu této smlouvy.
- 3.2 Místem plnění jsou následující objekty: objekt Ministerstva vnitra [REDACTED].
- 3.3 K zahájení poskytování služeb připraví Dodavatel akceptační protokol, který bude potvrzen oběma Smluvními stranami při předání a převzetí služby. Objednatel je oprávněn službu odmítnout převzít, pokud má služba vady. Odmítnutí převzetí služby bude zachyceno v akceptačním protokolu.
- 3.4 Dnem podpisu akceptačního protokolu oběma smluvními stranami začne běžet první měsíční období poskytování služby.
- 3.5 V případě, že Objednatel službu neodmítne převzít, ačkoli k tomu byl dle odst. 3.3 oprávněn, je Dodavatel povinen odstranit vady uvedené v akceptačním protokolu nejpozději do 10 pracovních dnů od převzetí služby.
- 3.6 Nedílnou podmínkou poskytování služeb dle této Smlouvy je zajištění vlastního připojení Objednatele na všechna místa plnění specifikovaná v odst. 3.2 tohoto článku Smlouvy. Zajištění vlastního připojení dle tohoto odstavce není součástí předmětu plnění této Smlouvy.
- 3.7 Další podmínky poskytování služeb včetně požadované součinnosti Objednatele jsou uvedeny v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 3.8 Podrobné definice procesů provozování Interconnectu CMS jsou uvedeny v dokumentu „KIVS a provoz InterConnectu CMS“ (dále jen „Provozní procesy“), který tvoří Přílohu č. 3 této Smlouvy. Smluvní strany budou při poskytování služeb dle této Smlouvy vycházet z Provozních procesů. Objednatel tímto prohlašuje, že obdržel od Dodavatele jedno kompletní vyhotovení Provozních procesů, byl Dodavatelem s Provozními procesy podrobně seznámen, s Provozními procesy souhlasí a zavazuje se je dodržovat.

4. Dostupnost služby

- 4.1 Dodavatel se zavazuje poskytovat služby v režimu 24 hodin/7 dní v týdnu. Služba se považuje za dostupnou, je-li možnost přístupu k CMS přes alespoň jedno rozhraní (jeden modul Interconnectu).
- 4.2 Služba se nepovažuje za nedostupnou, pokud je nedostupnost způsobená okolnostmi vylučujícími odpovědnost nebo z důvodu neplnění podmínek dle Přílohy č. 1 Smlouvy ze strany Objednatele.
- 4.3 Případnou nedostupnost nebo omezenou dostupnost služby nahlašuje Objednatel, až po prověření skutečnosti, že závada není na jeho vlastních technologiích ve smyslu Přílohy č. 1, bod 13, na HelpDesk dle Přílohy č. 2 Smlouvy a to v režimu 24 hodin / 7 dní v týdnu.
- 4.4 Dodavatel má povinnost odstranit nedostupnost služby do 48 hodin od prokazatelného nahlášení nedostupnosti služby dle odst. 4.3. O odstranění nedostupnosti služby bude Dodavatel informovat Objednatele emailem na kontaktní údaje Objednatele dle Přílohy č. 2 Smlouvy. Případné rozporování odstranění nedostupnosti ze strany Objednatele bude považováno za nové nahlášení nedostupnosti ve smyslu dle odst. 4.3 tohoto článku Smlouvy.
- 4.5 Za okolnost vylučující odpovědnost se kromě okolností dle obecné právní úpravy považuje také vyhlášení mimořádného nebo výjimečného stavu nebo požadavek Ministerstva vnitra České republiky na omezení nebo dočasné zrušení přístupu k CMS z důvodu ohrožení bezpečnosti.
- 4.6 Za okolnost vylučující odpovědnost se dále považuje požadavek na omezení nebo dočasné zrušení přístupu k CMS z důvodu stanovených, resp. přímo či nepřímo vyplývajících z platných právních předpisů, zejména zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

5. Sankce

- 5.1 Za každé jednotlivé porušení povinnosti týkající se mlčenlivosti nebo ochrany obchodního tajemství je Smluvní strana, která povinnost neporušila, oprávněná požadovat po druhé Smluvní straně uhrazení Smluvní pokuty ve výši 100.000,-- Kč.
- 5.2 Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé škody a ušlý zisk v celém rozsahu způsobené škody.
- 5.3 Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno doporučeně s dodejkou. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne doručení vyúčtování.

6. Další závazky Smluvních stran při plnění předmětu této Smlouvy

- 6.1 Smluvní strany se zavazují:
 - vzájemně se neprodleně informovat o všech skutečnostech majících vliv na plnění dle této Smlouvy,
 - plnit řádně a ve stanoveném termínu své povinnosti vyplývající z této Smlouvy,
 - požádat včas druhou Smluvní stranu o potřebnou součinnost za účelem řádného plnění této Smlouvy,
 - na vyžádání druhé Smluvní strany se zúčastnit osobní schůzky, pokud druhá Smluvní strana požádá o schůzku nejpozději 5 pracovních dnů předem. V mimořádně naléhavých případech je možno tento termín po dohodě obou smluvních stran zkrátit.
- 6.2 Smluvní strany jsou povinny postupovat při plnění této Smlouvy svědomitě a s řádnou a odbornou péčí. Smluvní strany jsou povinny pověřit plněním závazků z této Smlouvy

pouze ty své zaměstnance, kteří jsou k tomu odborně způsobilí. Při poskytování služeb je Dodavatel vázán touto Smlouvou, zákony, obecně závaznými právními předpisy a pokyny Objednatele, pokud tyto nejsou v rozporu s těmito normami nebo zájmy Dodavatele. Dodavatel potvrzuje, že Objednatel mu před podpisem této Smlouvy předal všechny podklady nutné k řádnému provedení služeb. Dodavatel je povinen při výkonu své činnosti včas písemně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů, jejichž následkem může vzniknout škoda nebo nesoulad se zákony nebo obecně závaznými právními předpisy. Pokud Objednatel navzdory tomuto upozornění trvá na svých pokynech, Dodavatel neodpovídá za jakoukoli škodu vzniklou v této příčinné souvislosti.

- 6.3** Smluvní strany se zavazují, že při své činnosti budou dbát, aby nebyla poškozena dobrá obchodní pověst a obchodní firma druhé Smluvní strany.
- 6.4** Jestliže vznikne na straně Dodavatele nemožnost plnění ve smyslu § 352 Obchodního zákoníku, Dodavatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu o této skutečnosti a její příčině Objednatele. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude Dodavatel pokračovat v realizaci svých závazků vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než 90 pracovních dní, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.
- 6.5** Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami je činěna písemně, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak. Písemná komunikace se činí v listinné nebo elektronické podobě prostřednictvím doporučené pošty, e-mailu nebo faxu na adresy či tel. čísla Smluvních stran uvedené v záhlaví nebo v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 6.6** Smluvní strany sjednávají, že veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se Smluvními stranami a všechny skutečnosti, o nichž se dozví v souvislosti s touto Smlouvou, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích, jsou Smluvními stranami považovány za obchodní tajemství. Pro účely této Smlouvy jsou důvěrnými informacemi a obchodním tajemstvím zejména tato Smlouva, zápisy z jednání Smluvních stran, všechny informace, které si poskytnou Smluvní strany, ať již v podobě materializované nebo dematerializované. Smluvní strany se zavazují:
- a) zachovat obchodní tajemství, a to až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti,
 - b) použít informace uvedené povahy pouze pro činnosti související s přípravou a plněním této Smlouvy, dále tyto informace nerozšiřovat ani nereprodukovat, nezpřístupnit je jiným osobám ani je nevyužít pro sebe či pro jinou osobu,
 - c) omezit počet svých zaměstnanců pro styk s těmito chráněnými informacemi a přijmout účinná opatření pro zamezení jejich úniku, případně zabezpečit, aby i tyto osoby považovali uvedené informace za důvěrné a zachovávali o nich mlčenlivost.

7. Doba trvání Smlouvy

- 7.1** Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu všemi stranami této Smlouvy a uzavírá se na dobu neurčitou, s výpovědní lhůtou 6 měsíců, počínající běžet první den měsíce následujícího po doručení výpovědi.

Smlouva automaticky zaniká dnem, kdy nastane jedna z následujících skutečností:

- a) Dodavatel přestane být poskytovatelem připojení k CMS (z jakéhokoliv důvodu, např. že poskytovatelem připojení k CMS se stane jiný subjekt nebo připojení k CMS bude zrušeno úplně),

- b) Objednatel přestane poskytovat své služby poslednímu z koncových uživatelů z oblastí státní správy, které jsou poskytovány prostřednictvím připojení k CMS.

Zde uvedené skutečnosti musí být příslušnou Smluvní stranou bez prodlení prokázány druhé Smluvní straně.

- 7.2 Účinnost této Smlouvy lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran a dále odstoupením z důvodů uvedených v zákoně nebo ve Smlouvě, zejména:
- a) Objednatelem, pokud Dodavatel bude déle než 10 pracovních dnů v prodlení se zahájením poskytování služby, nebo déle než 240 hodin v prodlení s odstraněním nedostupnosti služby dle čl. 4, odst. 4.4 Smlouvy,
 - b) Objednatelem, je-li Dodavatel v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů,
 - c) Dodavatelem, je-li Objednatel v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů.
- 7.3 Odstoupení je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení v listinné podobě jedné Smluvní strany o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně. V případě odstoupení od Smlouvy si Smluvní strany nebudou vracet plnění řádně poskytnutá ke dni účinnosti odstoupení od Smlouvy.

8. Závěrečná ustanovení

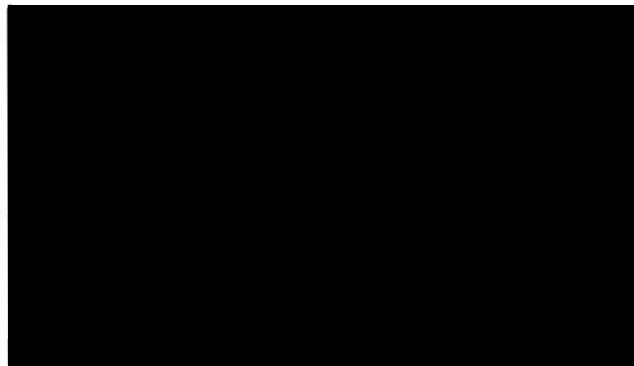
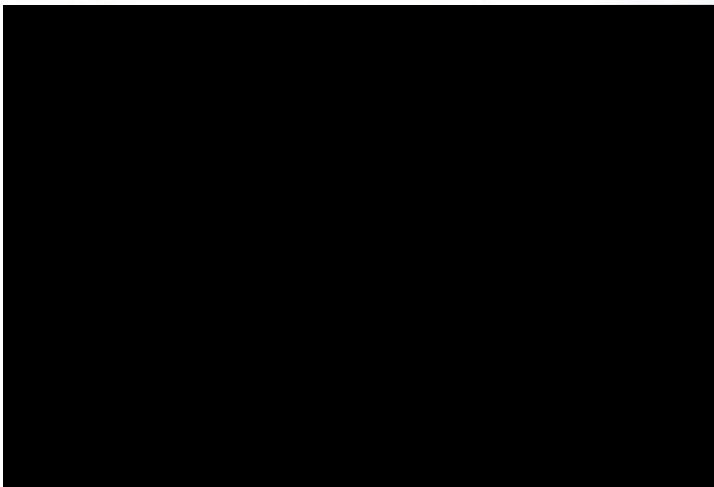
- 8.1 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Obchodního zákoníku.
- 8.2 Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
- 8.3 Tato Smlouva může být měněna pouze vzestupně očíslovanými písemnými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami.
- 8.4 Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedověděl.
- 8.5 Pokud kterékoli ustanovení této Smlouvy nebo jeho část je nebo se stane neplatným či nevynutitelným, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy nebo jejich částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této Smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu. V takovém případě se obě Smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a významem co nejbližší ustanovení této Smlouvy, jež má být nahrazeno.
- 8.6 Tato Smlouva je vyhotovena ve 4 (slovy: čtyřech) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá Smluvní strana obdrží po dvou.
- 8.7 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich úplné a výlučné vzájemné ujednání týkající se daného předmětu této Smlouvy. Smluvní strany po přečtení této Smlouvy prohlašují, že byla uzavřena po vzájemném projednání, určitě a srozumitelně, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle. Na důkaz uvedených skutečností připojují podpisy svých oprávněných osob či zástupců.

8.8 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 - Specifikace plnění – technické a provozní podmínky

Příloha č. 2 - Kontaktní údaje

Příloha č. 3 - KIVS a provoz InterConnectu CMS



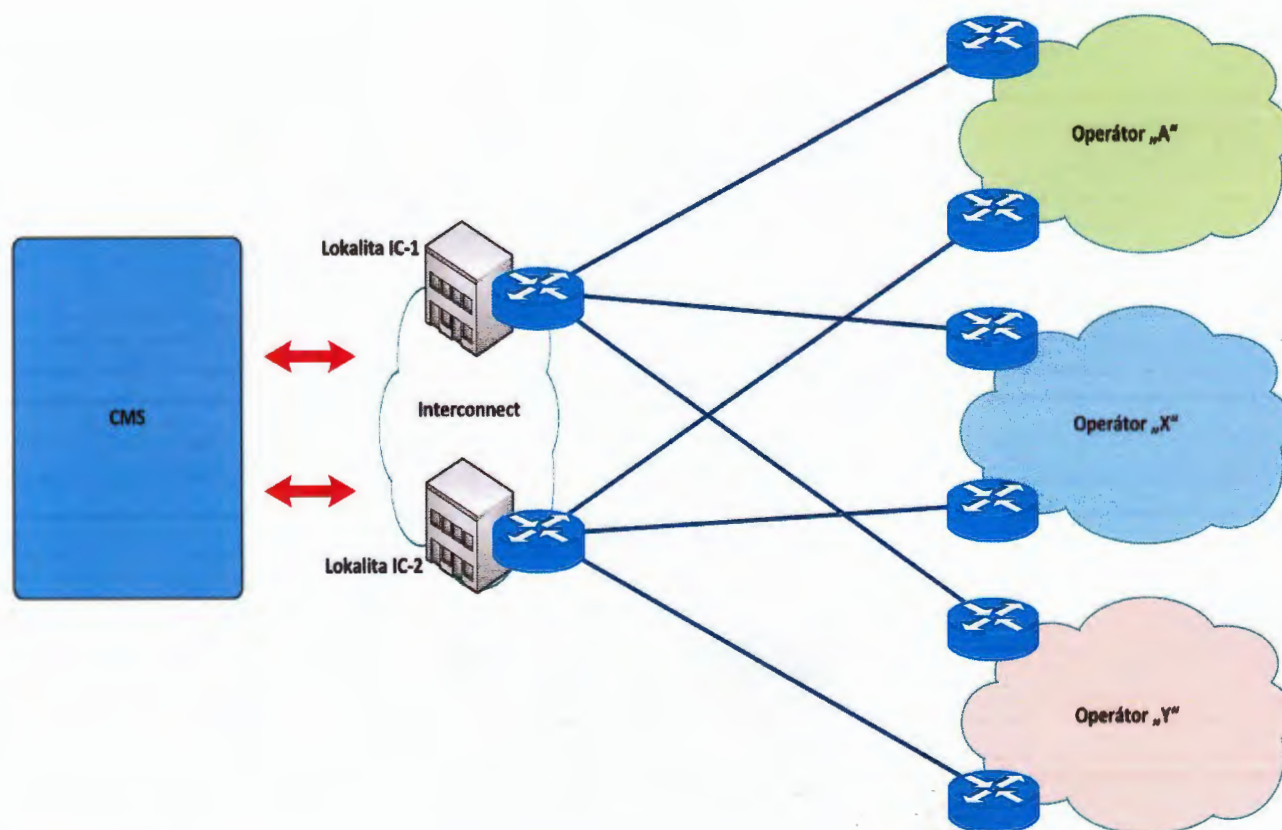
Česká pošta, s.p.
Odštěpný závod ICT služby
Olšanská 1951/4
130 00 Praha 3
IČ: 47114983 DIČ: CZ47114983
-16-

Příloha č. 1 Smlouvy - Specifikace plnění – technické a provozní podmínky

Tato příloha specifikuje poskytování přístupu k CMS včetně nastavení připojení k CMS.

K připojení Objednatele (dále jen „operátor KIVS“) k CMS slouží moduly Interconnect. Pravidla definující podmínky a způsob připojení operátora KIVS k modulu Interconnect jsou následující:

Redundantní připojení dvěma nezávislými spoji do lokalit s instalovanými zařízeními Interconnect CMS, viz příložený obrázek.



Lokality se směrovači Interconnect:

Lokalita	Adresa
IC-1	[REDACTED]
IC-2	[REDACTED]

1. Rozhraní mezi směrovačem Interconnect CMS a operátorem KIVS bude realizováno spojením na bázi technologií Gigabit Ethernet (IEEE802.3z, příp. IEEE802.3ab) nebo 10Gigabit Ethernet (IEEE802.3ae). Rozhraní musí podporovat tagování VLAN dle 802.1Q, jednotlivé VPN budou předávány formou jednotlivých VLAN.

2. Fyzické rozhraní využívá optickou trasu single-mode 9/125 μ m s konektorem LC na straně optického patch panelu. Operátor KIVS musí mít do obou lokalit optickou nebo jinou trasu s odpovídajícími parametry umožňující realizaci propojovacích služeb.
3. Vlastní připojení k CMS a potřebné nastavení zajišťuje Dodavatel (dále také jen „Provozovatel CMS“). Po připojení operátora KIVS k CMS předá operátorovi KIVS katalog služeb CMS a provozní řád včetně kontaktních údajů pro nahlašování poruch.
4. Propojení operátora KIVS a směrovačů Interconnect předpokládá využití technologie MPLS VPN na straně operátora KIVS i CMS, propojení je pak realizováno dle RFC4364 odstavec 10a (Simple IP Interconnect).
5. Směrovací informace mezi propojovací sítí CMS a jednotlivými operátory KIVS jsou předávány pomocí směrovacího protokolu eBGP-4 - dle RFC 4271.
6. Adresní rozsahy IPv4 spojnic KIVS spravuje, koordinuje a operátorovi KIVS přiděluje Provozovatel CMS.
7. Operátor KIVS musí v případě potřeby zajistit, aby celá jím poskytovaná komunikační infrastruktura KIVS byla schopna jednotného řízení kvality služby (End-to-End QoS). CMS je koncipováno jako separátní poskytovatel služeb a procesně definuje jednotné QoS politiky pro celý KIVS.
8. Operátor KIVS na vlastní náklady zpracovává realizační projekt (dále jen „RP“) konektivity do obou lokalit IC CMS. RP musí být zpracován jak v případě zajištění konektivity vlastním kabelem Operátora KIVS, tak i v případě pronájmu lambda od třetích stran. RP musí obsahovat textovou a výkresovou část řešící konektivitu do Interconnectu CMS včetně souhlasu Ministerstva vnitra, případně i vlastníka objektu (v případě HC Nagano) s uložením v kabelovodu, průběhem trasy v objektu, zakončením optického kabelu v technologické místnosti - alokace místa ve stojanu pro zakončení optického kabelu případně umístění nového stojanu. Realizační projekt a zejména následná realizace musí odpovídat příslušným ustanovením zákona č. 183/2006 Sb., Stavební zákon v aktuálním znění. V případě použití radioreléové technologie musí být tato homologována pro kmitočtová pásma v podmínkách ČR; pracovní kmitočet MW spoje v koordinovaných pásmech dle rozhodnutí ČTÚ. Součástí projektu je i projednání realizačního řešení (ukotvení antény, trasa modulačního kabelu, napájení) s vlastníkem objektu a provozním úsekem, podmínky úhrady nákladů napájení zdrojů, případně nájem místa zabudované technologie (střecha, stojan).
9. RP musí být schválen Ministerstvem vnitra (dál též jen „MV“), neopominutelným účastníkem připomínkového řízení je Provozovatel CMS.
10. Ukončení kabelů zajistí na vlastní náklady Operátor KIVS ve vlastních optických patch panelech 2U.
11. Operátor KIVS dodá optické patch cordy dle konektorů v propojovací místnosti (na straně MV konektor LC) stejně tak patch cord pro konektivitu do CMS (LC-LC).
12. Operátor KIVS se dále zavazuje dodat SFP (příp. GBiC) dle specifikace Provozovatele CMS.
13. Operátor KIVS garantuje funkčnost celé trasy až po cílový SFP modul v Interconnectu CMS.
14. Konfigurace IP konektivity a autonomního systému Operátora KIVS na rozhraní k CMS; tj., BGP peering bude prováděna dle specifikace Provozovatele CMS.
15. Operátor KIVS se zavazuje do CMS propagovat pouze routy specifikované Provozovatelem CMS a na své straně neprovádět PAT adres subjektů, kteří nejsou uživateli služeb CMS tj. zabránit přístupu ke službám CMS neoprávněným osobám.
16. Operátor KIVS bere na vědomí a souhlasí, že služba Interconnect CMS se nepovažuje za nedostupnou, pokud je nedostupnost způsobena okolnostmi vylučujícími odpovědnost nebo z důvodu neplnění podmínek dle těchto provozních podmínek ze strany Operátora KIVS. Za okolnost vylučující odpovědnost se kromě okolností dle obecné právní úpravy považuje také

- vyhlášení mimořádného nebo výjimečného stavu nebo požadavek Ministerstva vnitra České republiky na omezení nebo dočasné zrušení přístupu k CMS z důvodu ohrožení bezpečnosti.
17. Požadavky na zřízení, změny a zrušení služeb spojených s konektivitou do CMS předkládá koncový subjekt KIVS připojený přes Operátora KIVS standardní cestou na MV prostřednictvím technické specifikace (dále jen „TS“) a to v rozsahu aktuálně platného katalogu služeb CMS.
 18. Požadavky na změnu operátorského rozhraní/prostředí předkládá Operátor KIVS Provozovateli CMS včetně souhlasu subjektů KIVS, kteří jsou jeho přípojkami do CMS připojeni a souhlasu odpovědného zástupce MV. Požadavek je zadán minimálně 3 měsíce před požadovanou změnou.
 19. Informace o plánovaném provozním výpadku služeb poskytovaných Operátorem KIVS koncovým subjektům KIVS musí Operátor KIVS prokazatelně doručit na odpovědné pracoviště provozovatele CMS - helpdesk.mv@cpost.cz a to minimálně 30 dní před plánovaným výpadkem.
 20. Informace o závadách, výpadcích a chybovosti služeb poskytovaných Operátorem KIVS koncovým subjektům KIVS je Operátor KIVS povinen neprodleně předávat na odpovědné pracoviště provozovatele CMS.
 21. Operátor KIVS musí poskytovat službu HelpDesk/ServiceDesk (dále jen HD/SD) a to s dostupností 24x7.
 22. Veškerá komunikace spojená s odstraňováním poruch, výpadky a chybovostí služeb musí být realizována prostřednictvím odpovědného pracoviště provozovatele CMS a HD/SD Operátora KIVS.
 23. Operátor KIVS musí definovat rozhraní loopback pro ověření konektivity na straně Operátora KIVS.
 24. Do prostředí CMS není Operátorům KIVS poskytován dálkový přístup a to ani pro ověření konektivity.

Příloha č. 2 Smlouvy - Kontaktní údaje

Za Objednatele:

Ve věcech smluvních a obchodních:

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Centrální dohled provozovaný Objednatelem (kontakt pro Dodavatele ve věci čl. 4 odst. 4.3, odst. 4.4 a čl. 6 odst. 6.1 Smlouvy):

[REDACTED]

[REDACTED]

Za Dodavatele:

Ve věcech smluvních a obchodních:

[REDACTED]

Ve věcech technických:

[REDACTED]

Ve věcech dle bodu 6 Přílohy č. 1 Smlouvy:

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Kontaktní údaje uvedené v této příloze lze změnit písemným oznámením doručeným druhé Smluvní straně.

KIVS a provoz InterConnectu CMS

Verze: 2.5

Datum: 11.3.2013

Obsah dokumentu

1.1	Entity účastníci se procesů	3
1.2	Incident management & HelpDesk.....	3
1.3	Change management & Release management.....	6
1.4	Způsob nahlašování odstávek InterConnectu	7

Evidence revizí a změn

Verze	Účinnost od	Důvod a popis změny	Autor	Schválil
2.4	14.09. 2012	vytvoření	Polášek Ladislav	Rosypal Ivo
2.5	11.03. 2013	aktualizace	Fořt Vladimír	Rosypal Ivo

V rámci KIVS a provozu InterConnectu (IC) budou realizovány následující procesy:

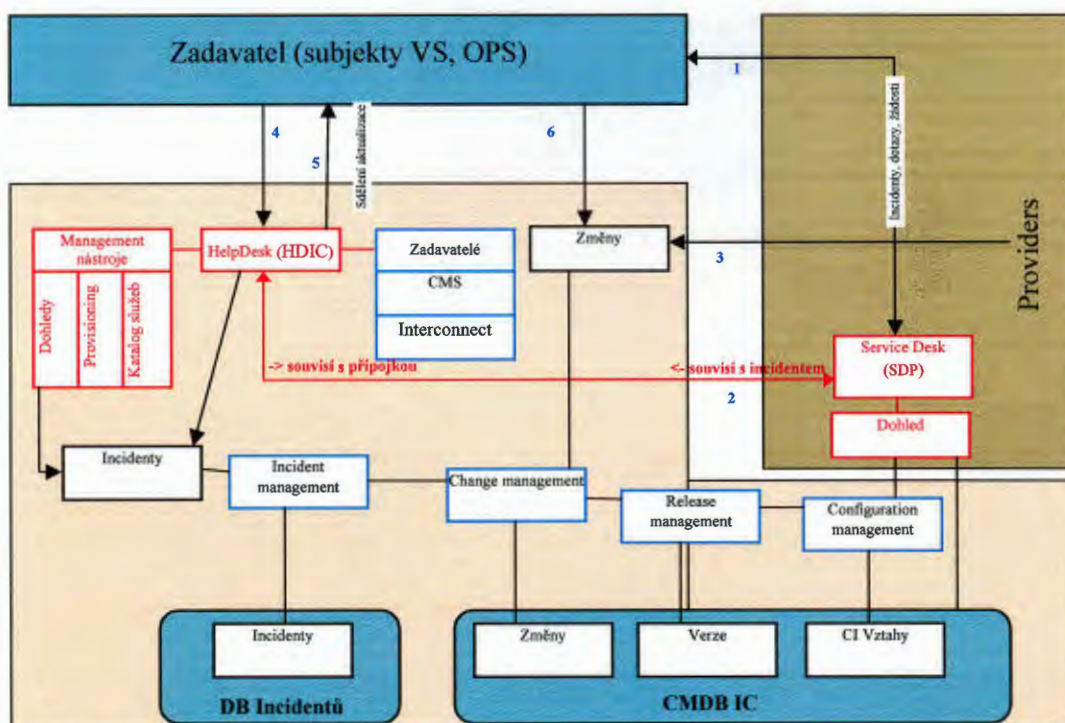
- Incident management včetně funkce HelpDesku
- Change management
- Procesy správy katalogu služeb a konfigurační databáze KIVS

Níže je umístěno schéma, které popisuje rámec vztahů mezi jednotlivými stranami KIVS. Dokument dále tvoří detailní popis jednotlivých procesů včetně technologické, personální a procesní způsobilosti.

1.1 Entity účastnící se procesů

Entita	Popis
OPS	Odpovědný IT pracovník subjektu (rezortu, konečného uživatele), který je oprávněn nahlásit chybu. Stanovení „oprávněnosti“ hlásit chybu (stanovení jednotlivých OPS) je plně v kompetenci konečných uživatelů/subjektů. Pracovníci Service Desků neověřují oprávněnost k hlášení chyby (neověřují OPS) a pro účely Service Desků není veden, udržován ani distribuován žádný registr oprávněných osob subjektů k nahlašování poruch (žádný registr OPS).
SDP	Service Desk providera
HDIC	HelpDesk InterConnectu
CMAS	centrální emailová adresa subjektu
DMZ1, DMZ2	Demilitarizovaná zóna 1 a 2 v CMS
NOC	Network Operations Center
KIVS	komunikační infrastruktura veřejné správy
TTR	total time repair – celková (maximální) doba opravy
TT	trouble ticket (poruchový lístek)

1.2 Incident management & HelpDesk



Účel procesu	Zajistit hladký průběh Incidentů (požadavků na obnovení služby) v případě výpadku služby.
Vstup procesu	<u>Incidenty od subjektů VS budou po provedení místního šetření hlášeny odpovědným pracovníkem subjektu (OPS) na jednotlivé Service Desky providerů.</u> Pokud Incident nebude moci provider vyřešit, tak jej provider nahlásí na HelpDesk InterConnectu (HDIC) a zároveň ponechává otevřený trouble ticket (TT) na své straně, který odkládá z důvodu předání řešení na HDIC.
Provoz procesu	Provoz Service Desků bude v režimu 24x7. Maximální reakční čas Service Desků na Incident je 30 minut. (Maximální reakční čas = informování odesílatele o převzetí Incidentu, sdělení čísla TT v systému SDP a zahájení jeho řešení, případně informování odesílatele o nepřevzetí incidentu/nezaložení TT včetně důvodu). Informování se děje formou emailu na adresu odesílatele. V případě překročení maximálního reakčního času je dané překročení telefonicky eskalováno vůči příslušnému SD, který daný čas překročil. Eskalace se řídí eskalačními kontakty a stupni dle přílohy F.
Eskalační mechanismy	<p>OPS → SDP OPS volá na SDP, od kterého má danou službu, SDP založí poruchový lístek a řeší dle interních postupů. Pokud není porucha vyřešena dle časů definovaných v příloze D od nahlášení incidentu na SDP, může OPS využít eskalační kontakty dle přílohy F. Odpovědný eskalační kontakt daného stupně zařguje řešení a OPS podá zpětně informaci, jak se daný incident vyvíjí.</p> <p>OPS → HDIC OPS volá na HDIC pouze v případech: - Nefunkčnost komunikace se službami publikovanými v DMZ1 a DMZ2</p> <p>Pokud není porucha vyřešena dle časů definovaných v příloze D od nahlášení incidentu na HDIC, může OPS využít eskalační kontakty dle přílohy F. Odpovědný eskalační kontakt daného stupně zařguje řešení a OPS podá zpětně informaci, jak se daný incident vyvíjí.</p> <p>HDIC → SDP HDIC e-mailem deleguje na SDP k řešení poruchu, SDP založí poruchový lístek a řeší dle interních postupů. Pokud není porucha vyřešena dle časů definovaných v příloze D od nahlášení incidentu na SDP, může HDIC využít eskalační kontakty dle přílohy F. Odpovědný eskalační kontakt daného stupně zařguje řešení a podá zpětně informaci HDIC, jak se daný incident vyvíjí.</p> <p>SDP → HDIC Tato situace eskalování SDP směrem k HDIC nastává v případech nedostatečné zpětné reakce ze strany HDIC nebo v případě překročení délky řešení poruchy stanovené v příloze D</p>

	<p>Při takovéto události má HDIC povinnost toto oznámit na jednotlivé SDP a informovat je při každé nové informaci, která napoví více k času odstranění poruchy.</p> <p>Při nedodržení stanoveného času mohou jednotlivé SDP eskalovat na 1. eskalační stupeň.</p> <p>Při neodstranění poruchy dle přílohy D mohou jednotlivé SDP eskalovat na příslušný eskalační stupeň dle přílohy F. Reakční časy jsou definovány v příloze D.</p>
<p>Podrobnosti</p>	<p><u>Odpovědný pracovník subjektu (OPS) se obrací vždy na Service Desk providera (SDP) (1), jehož přípojka vykazuje chybu, prostřednictvím linky uvedené v příloze č. 1 (z praxe je známo, že 90% chyb se vyskytuje na „poslední míli“), OPS identifikuje přípojku jednoznačným ID přípojky a dále uvede povinné údaje dle přílohy E. Jestliže přípojka nepatří providerovi, na jehož Service Desk se OPS obrací, SDP OPS odmítá a odkazuje ho na jiný SDP. SDP zakládá TT a informaci o založení zasílá formou elektronické pošty na centrální emailovou adresu subjektu (CMAS - je-li definována subjektem), případně po domluvě s OPS ještě na jinou emailovou adresu.</u></p> <p>SDP incident řeší, pokud detekuje chybu na InterConnectu (IC) či na koncovém bodě (lince jiného providera), případně se jedná o jinou chybu, kterou není schopen identifikovat SDP ve vlastní infrastruktuře, předává řešení HDIC (2), informuje OPS (1) a CMAS, trouble tiket (TT) ve svém systému nechává otevřený/odložený a dále sleduje řešení.</p> <p>HDIC potvrzuje převzetí hlášení o Incidentu (TT) od SDP (2) a otevírá nový TT. O čísle tohoto TT informuje SDP v potvrzení převzetí TT a dále řeší incident. O tomto řešení, včetně případného předání na jiného SDP (2) informuje OPS (5), CMAS a také původního SDP. Pokud HDIC vrací TT k původnímu SDP, ten ruší odložení TT a pokračuje v jeho řešení.</p> <p>HDIC incident řeší, pokud detekuje chybu v síti providera, předává řešení SDP (2), informuje OPS (5), původního SDP, CMAS a trouble tiket (TT) neuzavírá – uzavírá ho až po vyřešení jedním z providerů. Při uzavření TT HDIC informuje OPS, původního SDP a CMAS.</p> <p>SDP potvrzuje převzetí TT od HDIC (2) a pokračuje v řešení neuzavřeného/odloženého TT, informuje OPS (1), CMAS a HDIC.</p> <p>SDP i HDIC se při ukončení TT pokouší kontaktovat OPS telefonicky na jím uvedené číslo. Nepodaří-li se OPS kontaktovat telefonicky a nereaguje-li (výhradou k ukončení/nevyřešení incidentu) subjekt na emailové notifikace po dobu 2 hodin od notifikace, bude SDP/HDIC považovat incident za uzavřený/vyřešený.</p> <p>Každý provider má oznamovací povinnost směrem k HDIC či výpadku centrálních služeb jednotlivých subjektů provider dodá HDIC seznam všech postižených služeb. HDIC tuto informaci předává na další SDP.</p> <p>HDIC má oznamovací povinnost směrem ke všem SDP a v případě výpadku centrálních služeb dodá HDIC všem SDP informace (dodané technickým týmem IC – druhou úroveň podpory) sloužící k řešení incidentů napříč providery.</p> <p>TT může otevřít sám provider (např. na základě hlášení monitoringu).</p> <p>OPS se může v definovaných případech obrátit i na HDIC (4).</p>

	SDP ani HDIC neověřují oprávněnost uživatele nahlašovat incidenty. Nahlašovatel ale musí splnit podmínku, že identifikuje přípojku jednoznačným ID přípojky a dále uvede povinné údaje dle přílohy E.
Výstup	Seznam Incidentů otevřených i uzavřených za dané období (měsíc, kvartál, rok). Všechny incidenty řešené v rámci HDIC budou uloženy v databázi incidentů HDIC, všechny incidenty řešené v rámci SDP budou uloženy v databázi incidentů SDP.

1.3 Change management

Účel procesu	Na základě výsledků soutěže mezi providery a subjekty VS bude centrální zadavatel předávat strukturovaně požadavky na zprovoznění služby do provozního prostředí.
Vstup do procesu	Zadavatel na základě podepsané prováděcí smlouvy mezi subjektem VS a providerem zadá požadavek na změnu changemanagerovi IC. Ze strany providerů budou doplňovány informace z provisioning systémů
Provoz procesu	Maximální čas provedení změny na InterConnectu 4 týdny. V případě součinnosti více providerů bude proces tvorby změny koordinovat changemanager IC.
Podrobnosti	Changemanager IC zpracovává požadavky na změny v oblasti QoS, adresních rozsahů a VPN. Požadavky na změny jsou směřovány na Changemanagera IC. Ten zkontroluje formální náležitosti, projedná žádost na technické schůzce KIVSu (cms-tec) a předkládá požadavek ke schválení zadavateli. Po schválení zadavatelem předává k realizaci na IC, případně jednotlivým changemanagerům providerů. Plánované práce na straně IC musejí být hlášeny jednotlivým SDP minimálně 7 dní předem.
Výstup procesu	Seznam realizovaných změn a plánovaných změn.

Procesy správy katalogu služeb a konfigurační databáze IC

Účel procesů	Katalog služeb slouží jako přehledný zdroj dostupných služeb v rámci IC. Konfigurační databáze je základním zdrojem pro nalezení vazby mezi službou a subjektem VS pro providery a centrálního zadavatele.
Vstup do procesu	Katalog služeb <ul style="list-style-type: none"> - Aktuální seznam služeb IC. - Aktuální seznam odběratelů služeb IC - Požadavky na aktualizaci katalogového listu (ze strany subjektů VS, centrálního zadavatele, atd.) Konfigurační databáze (pouze pro provozovatele CMS) <ul style="list-style-type: none"> - Vstupy z ostatních IT procesů (změny, releases, konfigurační položky, vazby mezi nimi) Katalog kontaktů <ul style="list-style-type: none"> - Aktuální seznam kontaktů CMAS
Provoz procesu	Provoz procesu správy katalogu služeb, konfigurační databáze a seznamu kontaktů na CMAS zajišťuje centrální zadavatel. Katalog služeb i konfigurační databáze bude fungovat zároveň jako centrální evidence služeb (pro NOC providerů, pro dohledy) takže bude obsahovat identifikace služeb včetně označení providerů, klientů.
Podrobnosti	Katalogy jsou vedeny v excelové tabulce a zpřístupněny zúčastněným prostřednictvím webu.
Výstup procesu	Stav katalogu služeb (počet služeb, klientů, apd.) včetně aktualizovaných záznamů služeb a konfigurační databáze (žurnálový záznam infrastruktury IC).

1.4 Způsob nahlašování odstávek InterConnectu

Požadavek na odstávku je směřován na changemanagera HDIC, ten zajistí schválení u MV, případně pověřeného subjektu. Po schválení je informace zaslána na kontakty uvedené v příloze B tohoto dokumentu.

Emailové adresy SDP a HDIC

Uvedené emailové adresy slouží POUZE k výměně emailů mezi SDP a HDIC.

GTS Czech	[REDACTED]
T-Systems	[REDACTED]
Telefónica O2	[REDACTED]
HDIC	[REDACTED]
České radiokomunikace	[REDACTED]
ČD Telematika	[REDACTED]
Dial Telecom	[REDACTED]
ha-vel internet s.r.o.	[REDACTED]

Kontaktní list pro hlášení odstávky

Odstávky budou hlášeny na níže uvedené emailové adresy:

[Redacted contact information]

Údaje povinně předávané mezi SDP a HDIC při předávání incidentu.

Vstupní informace "poptává" specialista SDP, HDIC od zadavatele (HDIC,SDP) při předání poruchy.

- **Identifikace služby – KIVS ID** (do předmětu zprávy/mail subject)
- Datum a čas prvního nahlášení poruchy na SDP/HDIC
- Popis poruchy (projevy poruchy, možné související zásahy do infrastruktury, např.: rekonfigurace...)
- Historie řešení (informace o provedené diagnostice)
- Dohlížené parametry služby KIVS v normě (ano/ne - které)
- Kontaktní osoby pro součinnost při dalším řešení (za subjekt, dodavatelské organizace a/nebo operátora... [jméno, telefon, organizace, případně role])
- Kontakty na ohlašovatele poruchy (typicky OPS)

Zpět jsou ze HDIC na SDP, resp. OPS vráceny jako potvrzení převzetí TT údaje

- Provider ID tiketu
- HDIC ID tiketu

V případě požadavku SDP na prověření zda-li není problém v IC připojí SDP do popisu poruchy i výsledky testování komunikace směrem do IC (poslední IP rozsah, ze kterého komunikace funguje).

Celkové (maximální) doby opravy a eskalační časy

Typ incidentu	repair time (TTR)		
	SLA <= 99,6	SLA 99,9	SLA 99,99
Výpadek přípojky 10M+	4 hodiny *	< 3 hodiny *	< 2 hodiny *
Výpadek přípojky 2-8M	8 hodin *	< 4 hodiny *	< 3 hodiny *
Výpadek přípojky pod 2M	12 hodin *	< 5 hodin *	< 4 hodiny *

* řídí se smluvním vztahem uzavřeným mezi providerem a subjektem KIVS

Typ incidentu	repair time (TTR)
Nefunkčnost služby CMS	48 hodin
Výpadek služby InterConnect-I CMS	48 hodin

Eskalační stupeň (SDP ↔ HDIC od předání TT na SDP/HDIC)	Eskalační čas
1	TTR - 1h
2	TTR
3	2x TTR

SLA je vztaženo k 1 měsíci (730 hodin).

Příloha E

Údaje povinně hlášené OPS při nahlašování incidentu.

Vstupní informace "poptává" specialista SDP, HDIC od zadavatele OPS při ohlášení poruchy.

- OPS zakládá požadavek zpravidla na Service Desku providera SDP (ve výjimečných stanovených případech na HDIC)
- Název subjektu KIVS (např. SSHR, VZP)
- Identifikace služby – **KIVS ID**
- Adresa umístění služby
- Informace o provedené kontrole napájení
- Status koncového zařízení – UP/Down
- Informaci o restartování koncového zařízení a zařízení v LAN
- Informaci o provedené kontrole LAN
- Popis projevu poruchy
- Okolnosti poruchy
- Kontaktní osobu pro součinnost na místě a definici doby pro součinnost
- Kontakty na ohlašovatele poruchy