

Příloha č. 21 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Tiskové a skenovací služby		CSA019
Popis Služby:		
Tato služba zahrnuje možnost přímého a zabezpečeného tisku pouze ze zařízení připojených do domény CAH a kopírování a skenování pokud má uživatel účet do prostředí CAH a platnou ID kartu. Součástí služby je: • Dodávka papíru • Dodávka tonerů a dalšího spotřebního materiálu do tiskáren • Servis zařízení • Zasílání detailního měsíčního vyúčtování		
Technická specifikace dodávky Služby:		
kód služby	Modely strojů	
M100,M101	C451, C452,C754	
M200,M201	C203,C2220,C280,C224,	
M300,M301	C35,C3350	
P100,P101	BH40P,BH4000	
P200,P200	BH20P,BH35P	
P300,P301	BH40P,BH4000	
Kontaktní osoba Objednatele		
Popis SLA		
Kategorie Incidentů	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 1 den	a) další pracovní den
B	a) 3 dny	a) 5 dní
C	a) 7 dní	a) 7 dní
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐ Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatelem:		
Režim provozu: 24x7	Servisní okno: Dle domluvy s Objednatelem	
Plánovaná nedostupnost Služby: • Není relevantní pro tento typ služby		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Incidentu: ČSA nahlásí problém na HelpDesk IT ČAH		
Distribuční seznam pro hlášení Incidentů Služby:		

Doplňkové parametry:												
DRP: Ano ☐ Ne ☒ DR: Ano ☐ Ne ☒ Záložní lokalita: Ano ☐ Ne ☒												
Evidence Incidentů v SD: Ano ☒ Ne ☐				Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒				Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐				
Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):												
Zálohování:												
Provozní zálohy: Ano ☐ Ne ☒												
Systémové zálohy:						Datové zálohy :						
▪ Max. doba obnovy: X hodin ▪ Max. doba ztráty dat: X měsíc ▪ Min. Retence dat: X měsíc						▪ Max. doba obnovy: X hod ▪ Max. doba ztráty dat: X den ▪ Min. retence dat: X dní						
Specifikace systémové zálohy: <i>Nezálohuje se</i>						Specifikace datové zálohy : <i>Nezálohuje se</i>						
Cena a podmínky odběru:												
Měsíční cena bude vypočtena z: - Měsíčního paušálu za správu ve výši 2000 Kč bez DPH - Skutečný počet výtisků x cena výtisku dle následujícího ceníku (bez DPH)												
Popis služby	A3 color síťová	A3 color síťová	A3 color síťová	A3 color síťová	A4 color síťová	A4 color síťová	A4 mono síťová	A4 mono síťová	A4 color síťová	A4 color síťová	A4 lokální	A4 lokální
Název služby	MFD 1 NBD	MFD 1 4H	MFD 2 NBD	MFD 2 4H	MFD 3 NBD	MFD 3 4H	Print 4 NBD	Print 4 4H	Print 5 NBD	Print 5 4H	Print 5 NBD	Print 5 4H
Kód služby	M100	M101	M200	M201	M300	M301	P100	P101	P200	P201	P300	P301
Cena ČB A4 simplex	0,52 Kč	0,54 Kč	0,52 Kč	0,54 Kč	0,37 Kč	0,40 Kč	0,82 Kč	0,84 Kč	0,82 Kč	0,84 Kč	0,82 Kč	0,84 Kč
Cena ČB A4 duplex	0,91 Kč	0,97 Kč	0,91 Kč	0,97 Kč	0,62 Kč	0,67 Kč	1,53 Kč	1,57 Kč	1,53 Kč	1,57 Kč	1,53 Kč	1,57 Kč
Cena ČB A3 simplex	1,03 Kč	1,09 Kč	1,03 Kč	1,09 Kč	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Cena ČB A3 duplex	1,81 Kč	1,93 Kč	1,82 Kč	1,93 Kč	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Cena COL A4 simplex	1,03 Kč	1,05 Kč	1,03 Kč	1,05 Kč	0,99 Kč	1,03 Kč	N/A	N/A	1,78 Kč	1,80 Kč	1,78 Kč	1,80 Kč
Cena COL A4 duplex	1,93 Kč	1,98 Kč	1,93 Kč	1,98 Kč	1,86 Kč	1,92 Kč	N/A	N/A	3,43 Kč	3,48 Kč	3,43	3,46
Cena COL A3 simplex	2,04 Kč	2,11 Kč	2,05 Kč	2,10 Kč	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Cena COL A3 duplex	3,86 Kč	3,97 Kč	3,86 Kč	3,97 Kč	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Cena SCAN	0,02 Kč	0,02 Kč	0,02 Kč	0,02 Kč	0,02 Kč	0,02 Kč	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících):	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.4.2016
Další ujednání:	
Služba je poskytována do 30.9.2016, pokud nedoručí ze strany Objednatele k vypovězení služby dříve. Výpovědní lhůta po dodržení závazné doby odběru služby činí 2 měsíce, která začíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po dni obdržení výpovědi Dodavatelem. Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 2 měsíce před ukončením poskytování služby dle této přílohy. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatelem oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.	

Za Objednatele: [redacted] 31.3.2016	
Za Dodavatele: [redacted] 31.3.2016	

Příloha č. 22 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Výměna dat s ŘLP – vysílání letecké frekvence 131,6 MHz		CSA020
Popis Služby:		
Služba poskytování vysílacího zařízení ve Vysílacím středisku ŘLP Jeneč a infrastruktury mezi Jenčí a LPR		
Technická specifikace dodávky Služby:		
<i>Poskytování služeb vysílacího stupně ŘLP pro rádiovou frekvenci 131,6 MHz umístěného ve Vysílacím středisku ŘLP Jeneč.</i> <i>Poskytování metalické infrastruktury ŘLP mezi Vysílacím střediskem ŘLP Jeneč a Technickým blokem ŘLP na LPR.</i> <i>Místo předávání této služby je Technický blok ŘLP na LPR, navazující metalická infrastruktura v rámci areálu letiště je poskytována odděleně v telekomunikační síti ČAH, a.s.</i>		
Kontaktní osoba Objednatele		
CSA IT <csa.it@csa.cz> ČSA, Řízení pozemního provozu, ██████████		
Popis SLA		
Kategorie incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A – stav nouze, celková nefunkčnost	a) 1 hod	a) 2 hod
B – porucha, funkčnost omezena	a) 2 hod	a) 4 hod
C – chyba, funkčnost zachována	a) 12 hod	a) 12 hod
HW ve správě Dodavatele: Ano ☐ Ne ☒		
Vysílací stupeň – HW ve správě ŘLP, ovládací stupeň (ústředna FrequencyBox) – HW ve správě ČSA		
Režim provozu: 24 x 7 x 365	Servisní okno: Dle domluvy s uživatelem	
Plánovaná nedostupnost Služby:		
- Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 5 dnů - Maximální doba jednotlivého výpadku: 1 hodina - Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 5 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu incidentu:		
ČSA nahlásí problém na HelpDesk IT ČAH a použije záložní postupy. HelpDesk ČAH závadu zaznamená do ServiceDesku a kontaktuje pracovníky UPB(PBX), nebo pohotovost „PBX a TLK“. Pracovníci UPB(PBX) koordinují servisní zásah s ŘLP a ČSA.		
Distribuční seznam pro hlášení incidentu Služby:		
Pracovní skupina UPB-PBX (dle ServiceDesk), pohotovost „PBX a TLK“		
Doplňkové parametry:		
DRP:	Ano ☐	Ne ☒
DR:	Ano ☐	Ne ☒
Záložní lokalita:	Ano ☐	Ne ☒

Evidence incidentu v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):		
Zálohování:		
Provozní zálohy: Ano ☐ Ne ☒		
Systémové zálohy:	Datové zálohy :	
- Max. doba obnovy: - Max. doba ztráty dat: - Min. Retence dat:	- Max. doba obnovy: - Max. doba ztráty dat: - Min. retence dat:	
Specifikace systémové zálohy:	Specifikace datové zálohy :	
Cena a podmínky odběru:		
Pevná měsíční cena: 2521 Kč	Sazby pro ad-hoc služby:	
Závazná doba odběru služby Objednatel (v měsících): 3 měsíce	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.4.2016	
Další ujednání:		
Služba je poskytována do 30.9.2016, pokud nedojde ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Výpovědní lhůta po dodržení závazné doby odběru služby činí 2 měsíce, která začíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po dni obdržení výpovědi Dodavatelem. Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 2 měsíce před ukončením poskytování služby dle této přílohy. Funkčnost služby je závislá na koncovém zařízení – ústředně FrequencyBox, která je v majetku ČSA a.s. a není ve správě ČAH, a.s.. (poznámka: ČSA a.s. má toto zařízení pod vlastní servisní smlouvou uzavřenou mezi ČSA a p. [redacted]) Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vada konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatel oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.		

Za Objednatele: [redacted] 31.3.2016	
Za Dodavatele: [redacted] 31.3.2016	

Příloha č. 23 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Mailbox		CSA021
Popis Služby:		
Zajištění služeb spojených s provozem poštovní schránky určené pro zpracování emailových zpráv. Součástí služby je pravidelné zálohování, zajištění vysoké dostupnosti. Antivirová a antispamová ochrana		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Služba je provozována na platformě Microsoft Exchange		
Kontaktní osoba Objednatele		
CSA IT <csa.it@csa.cz>		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 3 hodiny	a) 8 hodin
B	a) 1 den	a) 5 dní
C	a) 72 hod	a) 7 dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐ Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatelem:		
Režim provozu: 24x7	Servisní okno: od 23:00 do 03:00, případně dle dohody mimo režim provozu	
Plánovaná nedostupnost Služby: - Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 2 dny - Maximální doba jednotlivého výpadku: 4 hodiny - Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 24 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Vady: HelpDesk ČAH ohlásí obratem Vadu Služby e-mailem na osoby uvedené v Distribučním seznamu.		
Distribuční seznam pro hlášení Vad Služby:		
Doplňkové parametry:		
DRP:	Ano ☒ Ne ☐	
DR:	Ano ☒ Ne ☐	
Záložní lokalita:	Ano ☒ Ne ☐	
Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele): Csa.it@csa.cz		

Zálohování:	
Provozní zálohy: Ano ☒ Ne ☐	
Systémové zálohy:	Datové zálohy :
- Max. doba obnovy: 72 hodin - Max. doba ztráty dat: 2 dny - Min. Retence dat: 14 dní	- Max. doba obnovy: - 72 hodin - Max. doba ztráty dat: - 2 dny - Min. retence dat: - 14 dní
Specifikace systémové zálohy: Záloha systémové části serverů	Specifikace datové zálohy : Záloha všech mailboxů
Cena a podmínky odběru:	
Pevná měsíční cena: 67 Kč/mailbox/měsíc	Sazby pro ad-hoc služby:
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): nestanovena	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.4.2016
Další ujednání:	
Služba je poskytována do 30.4.2016. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatelem oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.	

Za Objednatele: [redacted] 31.3.2016	
Za Dodavatele: [redacted] 31.3.2016	

Příloha č. 24 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Aplikace Odyssey full		CSA022
Popis Služby:		
Jedná se o údržbu a aplikace Odyssey 2001 na měsíc 4/2016.		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Jedná se o provoz a správu aplikačního serveru a aplikace Aktualizace a upgrade na nové verze musí zajistit ČSA vzhledem k neexistující servisní smlouvě mezi ČAH a dodavatelem Elanor. Servery a databázové unity nejsou součástí této služby, ale jsou uvedené ve zvláštní službě. Služba počítá s plným zástupem správce na straně ČSA pomocí převedeného T.Kunce.		
Kontaktní osoba Objednatele		
[REDACTED]		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 4 hodiny dny	a) 1 den
B	a) 2 dny	a) 2 dny
C	a) 3 dny	a) 7 dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐		
Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatelem:		
Režim provozu: 5x8 (od 8:00 do 16:00, pracovní dny)	Servisní okno: mimo režim provozu	
Plánovaná nedostupnost Služby: - Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 2 dny - Maximální doba jednotlivého výpadku: 24 hodiny - Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 50 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Vady: HelpDesk ČAH ohlásí obratem Vadu Služby e-mailem na osoby uvedené v Distribučním seznamu.		
Distribuční seznam pro hlášení Vad Služby: [REDACTED]		
Doplňkové parametry:		
DRP: Ano ☒ Ne ☐		
DR: Ano ☐ Ne ☒		
Záložní lokalita: Ano ☐ Ne ☒		
Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐

Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):	
Zálohování:	
Provozní zálohy: Ano ☒ Ne ☐	
Systémové zálohy: Ano	Datové zálohy : Ano
- Max. doba obnovy: 2 dny - Max. doba ztráty dat: n/a (read only přístup) - Min. Retence dat: 1 měsíc	- Max. doba obnovy: 2 dny - Max. doba ztráty dat: 4 hodiny - Min. retence dat: 1 měsíc
Specifikace systémové zálohy: Image serveru se spouští 1x měsíčně (full backup), jednou týdně se dělají zálohy inkrement. (přírůstkově)	Specifikace datové zálohy : Online záloha databáze
Cena a podmínky odběru:	
Pevná měsíční cena: 48.750,-Kč/měsíc	Sazby pro ad-hoc služby:
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): 1	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.4.2016
Další ujednání:	
Služba je poskytována do 31.5.2016, Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 15 dní před ukončením poskytování služby dle této přílohy. V případě závažné havárie z důvodu provozování na operačním systému win 2003 a nemožnosti o jeho obnovy vzhledem k ukončení podpory v 7/2015, služba bude ze strany dodavatele ukončena. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatelem oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.	

Za Objednatele: [Redacted] 31.3.2016	
Za Dodavatele: [Redacted] 31.3.2016	

Příloha č. 25 – Vzor Přílohy Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
SITATEX		CSA023
Popis Služby:		
SITATEX je celosvětově nejpoužívanější systém pro přijímání a odesílání provozních zpráv v leteckém odvětví (zprávy Type-B dle standardu IATA. Obsahem této poskytované Služby je správa Sitatex Gateway serveru umístěného v infrastruktuře Dodavatele. Dále pak konektivita mezi Sitatex Gateway a SITATEX servery v Atláně a Singapuru a dále konektivita ze Sitatex GW na Firewall Dodavatele služby Dodavatel Služby zajišťuje konfiguraci serveru a správu jednotlivých adres a uživatelů na serveru a na požadavek Objednatele vyřizuje požadavky založení / úpravu / výmaz adres a uživatelů na serveru. Správa koncových stanic a instalovaných klientů není součástí Služby a provádí ji Objednatel. Dodavatel pouze předává informace o konfiguraci klientů a nepřistupuje do prostředí Objednatele.		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Na pracovních stanicích je nainstalován Sitatex client, umožňující uživateli přijímat a zasílat type-B zprávy. Klienti jsou napojeni přes Sitatex Gateway (INFRA CAH), kde je vytvořena a uložena veškerá konfigurace a uživatelská data, na SITA Sitatex server (SITA).		
Kontaktní osoba Objednatele		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 4 hodiny	a) 4 hodiny
B	a) 24 hodin	a) 48 hodin
C	a) 3 dny	a) 3 dny
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐		
Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatelem: Sitatex GW ve správě Dodavatele, koncové stanice s klienty ve správě Objednatele Služby.		
Režim provozu: 24x7 Např. 5x8 (8:00 až 17:00 pracovní dny)	Servisní okno: Není přesně stanoveno	
Plánovaná nedostupnost Služby: - Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 2 dny - Maximální doba jednotlivého výpadku: 6 hodin - Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 72 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Vady: <i>HelpDesk ČAH ohlásí obratem Vadu Služby e-mailem na osoby uvedené v Distribučním seznamu.</i>		
Distribuční seznam pro hlášení Vad Služby: 		

<u>Doplňkové parametry:</u>		
DRP: Ano ☒ Ne ☐ DR: Ano ☐ Ne ☒ Záložní lokalita: Ano ☐ Ne ☒		
Týká se pouze Sitatex GTW na INFRA CAH, Sitatex message servery jsou v zodpovědnosti dodavatele SITA		
Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):		
Zálohování:		
Provozní zálohy: Ano ☒ Ne ☐		
Systémové zálohy: Ano	Datové zálohy : Ano	
- Max. doba obnovy: 8 hodin - Max. doba ztráty dat: 1 měsíc - Min. Retence dat: 1 měsíc	- Max. doba obnovy: 9 hodin - Max. doba ztráty dat: 1 den - Min. retence dat: 14 dní	
Specifikace systémové zálohy: Image serveru se spouští 1x měsíčně (full backup), jednou týdně se dělají zálohy inkrement. (přírůstkově)	Specifikace datové zálohy : Full backup pondělí, zbytek inkrement	
<u>Cena a podmínky odběru:</u>		
Pevná měsíční cena: 12.285,-Kč/měsíc	Sazby pro ad-hoc služby:	
Závazná doba odběru služby Objednatel (v měsících): 6	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.4.2016	
<u>Další ujednání:</u>		
Služba je poskytována do 30.9.2016, pokud nedoručí ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Výpovědní lhůta po dodržení závazné doby odběru služby činí 2 měsíce, která začíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po dni obdržení výpovědi Dodavatelem. Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 2 měsíce před ukončením poskytování služby dle této přílohy. Externí zálohování: Zálohování Sitatex serverů je prováděno externě u dodavatele SITA (neběží na INFRA CAH). Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vada konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatel oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb.		

V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.

Za Objednatele: [redacted] 31.3.2016	
Za Dodavatele: [redacted] 31.3.2016	

Příloha č. 26 – Popis služby

Název Služby:	ID Služby:																					
Drobné appliace	CSA024																					
Popis Služby:																						
Aplicační podpora drobných aplikací :																						
<table><tr><td>ID katalog</td><td>Jméno aplikace</td><td>Popis</td></tr><tr><td>A203</td><td>RED SABRE</td><td>Rezervační systém</td></tr><tr><td>A206</td><td>WORLDSPAN</td><td>Rezervační systém</td></tr><tr><td>A205</td><td>GALILEO</td><td>Rezervační systém</td></tr><tr><td>A263</td><td>APOLLO</td><td>Rezervační systém</td></tr><tr><td>A240</td><td>FAREXPERT</td><td>Jedná se o aplikaci ke kontrole a vkládání kursovních lístků (tarifů)</td></tr><tr><td>A204</td><td>ATPCO</td><td>Využívá se pro Distribuci jízdného (tarifů) a přehled dat pro letecké společnosti</td></tr></table>		ID katalog	Jméno aplikace	Popis	A203	RED SABRE	Rezervační systém	A206	WORLDSPAN	Rezervační systém	A205	GALILEO	Rezervační systém	A263	APOLLO	Rezervační systém	A240	FAREXPERT	Jedná se o aplikaci ke kontrole a vkládání kursovních lístků (tarifů)	A204	ATPCO	Využívá se pro Distribuci jízdného (tarifů) a přehled dat pro letecké společnosti
ID katalog	Jméno aplikace	Popis																				
A203	RED SABRE	Rezervační systém																				
A206	WORLDSPAN	Rezervační systém																				
A205	GALILEO	Rezervační systém																				
A263	APOLLO	Rezervační systém																				
A240	FAREXPERT	Jedná se o aplikaci ke kontrole a vkládání kursovních lístků (tarifů)																				
A204	ATPCO	Využívá se pro Distribuci jízdného (tarifů) a přehled dat pro letecké společnosti																				
Jedná se zajištění aplikačního správce na správu uvedených aplikací.																						
Technická specifikace dodávky Služby:																						
Kontaktní osoba Objednatele																						
Popis SLA																						
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď																					
	Pracovní dobaMimo Pracovní doba																					
A	a) 1 dena) 1 den																					
B	a) 2 dnya) 2 dny																					
C	a) 3 dnya) 7 dnů																					
HW ve správě Dodavatele:Ano Ne																						
Režim provozu: 5x8 (od 8:00 do 16:00, pracovní dny)	Servisní okno: mimo režim provozu																					
Plánovaná nedostupnost Služby:																						
- Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 2 dny - Maximální doba jednotlivého výpadku: 24 hodin - Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 50 hodin																						
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Vady:																						
HelpDesk ČAH ohlásí obratem Vadu Služby e-mailem na osoby uvedené v Distribučním seznamu.																						

Distribuční seznam pro hlášení Vad Služby:

[REDACTED]

Doplňkové parametry:
DRP: Ano ☐ Ne ☒
DR: Ano ☐ Ne ☒
Záložní lokalita: Ano ☐ Ne ☒
Evidence Vad v SD:

 Ano ☒ Ne ☐
Požadavek na Reporting:

 Ano ☐ Ne ☒
Časový interval zasílání Reportingu Objednateli:

 čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):

Zálohování:
Provozní zálohy: Ano ☒ Ne ☒
Systémové zálohy: Ne

- Max. doba obnovy: n/a
- Max. doba ztráty dat: n/a
- Min. Retence dat: n/a

Datové zálohy: Ne

- Max. doba obnovy: n/a
- Max. doba ztráty dat: n/a
- Min. retence dat: n/a

Specifikace systémové zálohy:

n/a

Specifikace datové zálohy:

n/a

Cena a podmínky odběru:

Pevná měsíční cena: 19 500 ,-Kč/měsíc

Sazby pro ad-hoc služby:

Závazná doba odběru služby Objednatel (v měsících):

Doba odběru začíná běžet dnem: 1.4.2016

Další ujednání:

Služba je poskytována do 30.9.2016, pokud nedoručí ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Výpovědní lhůta po dodržení závazné doby odběru služby činí 2 měsíce, která začíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po dni obdržení výpovědi Dodavatelem.

Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 2 měsíce před ukončením poskytování služby dle této přílohy.

Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě.

V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatel oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb.

V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.

Za Objednatele: [REDACTED] 31.3.2016	
Za Dodavatele: [REDACTED] 31.3.2016	

Příloha č. 27 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Mailbox		CSA021
Popis Služby:		
Zajištění služeb spojených s provozem poštovní schránky určené pro zpracování emailových zpráv. Součástí služby je pravidelné zálohování, zajištění vysoké dostupnosti. Antivirová a antispamová ochrana		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Služba je provozována na platformě Microsoft Exchange		
Kontaktní osoba Objednatele		
CSA IT <csa.it@csa.cz>		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 3 hodiny	a) 8 hodin
B	a) 1 den	a) 5 dní
C	a) 72 hod	a) 7 dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐ Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatelem:		
Režim provozu: 24x7	Servisní okno: od 23:00 do 03:00, případně dle dohody mimo režim provozu	
Plánovaná nedostupnost Služby: - Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 2 dny - Maximální doba jednotlivého výpadku: 4 hodiny - Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 24 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Vady: HelpDesk ČAH ohlásí obratem Vadu Služby e-mailem na osoby uvedené v Distribučním seznamu.		
Distribuční seznam pro hlášení Vad Služby:		
Doplňkové parametry:		
DRP:	Ano ☒ Ne ☐	
DR:	Ano ☒ Ne ☐	
Záložní lokalita:	Ano ☒ Ne ☐	
Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele): Csa.it@csa.cz		

Zálohování:	
Provozní zálohy: Ano ☒ Ne ☐	
Systémové zálohy:	Datové zálohy :
- Max. doba obnovy: 72 hodin - Max. doba ztráty dat: 2 dny - Min. Retence dat: 14 dní	- Max. doba obnovy: - 72 hodin - Max. doba ztráty dat: - 2 dny - Min. retence dat: - 14 dní
Specifikace systémové zálohy: Záloha systémové části serverů	Specifikace datové zálohy : Záloha všech mailboxů
Cena a podmínky odběru:	
Pevná měsíční cena: 67 Kč/mailbox/měsíc	Sazby pro ad-hoc služby:
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): nestanovena	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.5.2016
Další ujednání:	
Služba je poskytována do 31.5.2016. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatelem oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.	

Za Objednatele: [redacted] 27.4.2016	
Za Dodavatele: [redacted] 27.4.2016	

Příloha č. 28 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Internetová konektivita		CSA025
Popis Služby:		
Služba poskytuje možnost připojení do internetu pro uživatele a serverové segmenty ČSA umístěné ve vnitřní síti ČAH. Tato konektivita je použita i pro terminaci VPN tunelů (Azure, Mibcon apod). Jedná se o doplňkovou službu, díky které je možné navýšit konektivitu dostupnou v rámci Služby Infrastruktura datové sítě. Limit základní Služby je 50 Mbps.		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Služba je poskytována jako dodatečná kapacita k základní rychlosti 50 Mbps. Služba je poskytována jako symetrická, tedy stejná rychlost pro upload i download. Součástí služby je NAT, kde je ČSA odchozímu provozu přiřazena dedikovaná veřejná IP adresa.		
Kontaktní osoba Objednatele		
[REDACTED]		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A – celková nefunkčnost	a) 2 hod	a) 4
B – porucha, funkčnost omezena	a) 4 hod	a) 4
C – chyba, funkčnost zachována	a) 5 dnů	a) 5 dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐ V rámci řešení incidentů přípojných bodů do internetu jsou obecně upřednostněna provozní pracoviště (všech uživatelů datové sítě)		
Režim provozu: 24 x 7 x 365		Servisní okno: Systém datových sítí - dle kritičnosti závady
Plánovaná nedostupnost Služby: - Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 5 dnů - Maximální doba jednotlivého výpadku: 2 hodiny - Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 20 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Vady: ČSA nahlásí problém na HelpDesk IT ČAH HelpDesk ČAH závalu zaznamená do ServiceDesku a kontaktuje pracovníky SDS, nebo pohotovost „SDS“.		
Distribuční seznam pro hlášení Incidentu Služby:		
Doplňkové parametry:		
DRP:	Ano ☒	Ne ☐
DR:	Ano ☒	Ne ☐
Záložní lokalita:	Ano ☒	Ne ☐

Evidence Incidentů v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):		
Zálohování:		
Provozní zálohy: Ano ☐ Ne ☒		
Systémové zálohy:		Datové zálohy :
Cena a podmínky odběru:		
Pevná měsíční cena: 80 Mbps (50 Mbps základ + 30 Mbps doplněk) – 20.000,-Kč bez DPH		Sazby pro ad-hoc služby: <i>Netýká se</i>
V případě, že služba není odebírána po celý kalendářní měsíc, měsíční pevná cena se nekrátí a hradí se v plné výši.		
Závazná doba odběru služby Objednatel (v měsících): Není vyžadováno		Doba odběru začíná běžet dnem: Předání služby do provozu
Další ujednání:		
Služba je poskytována do 30.9.2016, pokud nedojde ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve, nejpozději však vždy k 25. dni aktuálního měsíce pro měsíc následující. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatel oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.		

Za Objednatele: [Signature] 30.4.2016	
Za Dodavatele: [Signature] 30.4.2016	

Příloha č. 29 – Popis služby

Příloha č. 29 nebyla použita k popisu služby, číslo 29 bylo v číslování příloh smlouvy vynecháno.

Za Objednatele: [redacted] 2.6.2016	
Za Dodavatele: [redacted] 2.6.2016	

Příloha č. 30 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Aplikace Odyssey full		CSA022
Popis Služby:		
Jedná se o údržbu a aplikace Odyssey 2001 na měsíc 4/2016.		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Jedná se o provoz a správu aplikačního serveru a aplikace Aktualizace a upgrade na nové verze musí zajistit ČSA vzhledem k neexistující servisní smlouvě mezi ČAH a dodavatelem Elanor. Servery a databázové unity nejsou součástí této služby, ale jsou uvedené ve zvláštní službě. Služba počítá s plným zástupem správce na straně ČSA pomocí převedeného T.Kunce.		
Kontaktní osoba Objednatel		
[REDACTED]		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 4 hodiny dny	a) 1 den
B	a) 2 dny	a) 2 dny
C	a) 3 dny	a) 7 dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐		
Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatel:		
Režim provozu: 5x8 (od 8:00 do 16:00, pracovní dny)	Servisní okno: mimo režim provozu	
Plánovaná nedostupnost Služby: - Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 2 dny - Maximální doba jednotlivého výpadku: 24 hodiny - Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 50 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Vady: HelpDesk ČAH ohlásí obratem Vadu Služby e-mailem na osoby uvedené v Distribučním seznamu.		
Distribuční seznam pro hlášení Vad Služby: [REDACTED]		
Doplňkové parametry:		
DRP: Ano ☒ Ne ☐ DR: Ano ☐ Ne ☒ Záložní lokalita: Ano ☐ Ne ☒		
Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐

Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):	
Zálohování:	
Provozní zálohy: Ano ☒ Ne ☐	
Systémové zálohy: Ano	Datové zálohy : Ano
- Max. doba obnovy: 2 dny - Max. doba ztráty dat: n/a (read only přístup) - Min. Retence dat: 1 měsíc	- Max. doba obnovy: 2 dny - Max. doba ztráty dat: 4 hodiny - Min. retence dat: 1 měsíc
Specifikace systémové zálohy: Image serveru se spouští 1x měsíčně (full backup), jednou týdně se dělají zálohy inkrement. (přírůstkově)	Specifikace datové zálohy : Online záloha databáze
Cena a podmínky odběru:	
Pevná měsíční cena: 48.750,-Kč/měsíc	Sazby pro ad-hoc služby:
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): 1	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.6.2016
Další ujednání:	
Služba je poskytována do 30.6.2016, Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 15 dní před ukončením poskytování služby dle této přílohy. V případě závažné havárie z důvodu provozování na operačním systému win 2003 a nemožnosti jeho obnovy vzhledem k ukončení podpory v 7/2015, služba bude ze strany dodavatele ukončena. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatelem oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.	

Za Objednatele: [Redacted] 31.5.2016	
Za Dodavatele: [Redacted] 31.5.2016	

Příloha č. 31 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Mailbox		CSA021
Popis Služby:		
Zajištění služeb spojených s provozem poštovní schránky určené pro zpracování emailových zpráv. Součástí služby je pravidelné zálohování, zajištění vysoké dostupnosti. Antivirová a antispamová ochrana		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Služba je provozována na platformě Microsoft Exchange		
Kontaktní osoba Objednatele		
CSA IT <csa.it@csa.cz>		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 3 hodiny	a) 8 hodin
B	a) 1 den	a) 5 dní
C	a) 72 hod	a) 7 dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐ Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatelem:		
Režim provozu: 24x7	Servisní okno: od 23:00 do 03:00, případně dle dohody mimo režim provozu	
Plánovaná nedostupnost Služby: - Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 2 dny - Maximální doba jednotlivého výpadku: 4 hodiny - Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 24 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Vady: HelpDesk ČAH ohlásí obratem Vadu Služby e-mailem na osoby uvedené v Distribučním seznamu.		
Distribuční seznam pro hlášení Vad Služby:		
Doplňkové parametry:		
DRP:	Ano ☒ Ne ☐	
DR:	Ano ☒ Ne ☐	
Záložní lokalita:	Ano ☒ Ne ☐	
Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele): Csa.it@csa.cz		

Zálohování:	
Provozní zálohy: Ano ☒ Ne ☐	
Systémové zálohy:	Datové zálohy :
- Max. doba obnovy: 72 hodin - Max. doba ztráty dat: 2 dny - Min. Retence dat: 14 dní	- Max. doba obnovy: - 72 hodin - Max. doba ztráty dat: - 2 dny - Min. retence dat: - 14 dní
Specifikace systémové zálohy: Záloha systémové části serverů	Specifikace datové zálohy : Záloha všech mailboxů
Cena a podmínky odběru:	
Pevná měsíční cena: 67 Kč/mailbox/měsíc	Sazby pro ad-hoc služby:
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): nestanovena	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.6.2016
Další ujednání:	
Služba je poskytována do 30.6.2016. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatelem oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.	

Za Objednatele: [redacted] 31.5.2016	
Za Dodavatele: [redacted] 31.5.2016	

Příloha č. 31 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Mailbox		CSA021
Popis Služby:		
Zajištění služeb spojených s provozem poštovní schránky určené pro zpracování emailových zpráv. Součástí služby je pravidelné zálohování, zajištění vysoké dostupnosti. Antivirová a antispamová ochrana		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Služba je provozována na platformě Microsoft Exchange		
Kontaktní osoba Objednatele		
CSA IT <csa.it@csa.cz>		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 3 hodiny	a) 8 hodin
B	a) 1 den	a) 5 dní
C	a) 72 hod	a) 7 dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐ Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatelem:		
Režim provozu: 24x7	Servisní okno: od 23:00 do 03:00, případně dle dohody mimo režim provozu	
Plánovaná nedostupnost Služby: - Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 2 dny - Maximální doba jednotlivého výpadku: 4 hodiny - Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 24 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Vady: HelpDesk ČAH ohlásí obratem Vadu Služby e-mailem na osoby uvedené v Distribučním seznamu.		
Distribuční seznam pro hlášení Vad Služby:		
Doplňkové parametry:		
DRP:	Ano ☒ Ne ☐	
DR:	Ano ☒ Ne ☐	
Záložní lokalita:	Ano ☒ Ne ☐	
Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele): Csa.it@csa.cz		

Zálohování:	
Provozní zálohy: Ano ☒ Ne ☐	
Systémové zálohy:	Datové zálohy :
- Max. doba obnovy: 72 hodin - Max. doba ztráty dat: 2 dny - Min. Retence dat: 14 dní	- Max. doba obnovy: - 72 hodin - Max. doba ztráty dat: - 2 dny - Min. retence dat: - 14 dní
Specifikace systémové zálohy: Záloha systémové části serverů	Specifikace datové zálohy : Záloha všech mailboxů
Cena a podmínky odběru:	
Pevná měsíční cena: 67 Kč/mailbox/měsíc	Sazby pro ad-hoc služby:
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): nestanovena	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.6.2016
Další ujednání:	
Služba je poskytována do 30.6.2016. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatelem oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.	

Za Objednatele: [redacted] 31.5.2016	
Za Dodavatele: [redacted] 31.5.2016	

Příloha č. 32 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Helpdesk		CSA013
Popis Služby:		
Tato služba obsahuje poskytování první úrovně uživatelské podpory, kterou mohou zaměstnanci ČSA a jejich partneři využívat nahlašování svých IT požadavků, nebo reportování IT incidentů. Pracovníci Helpdesku budou v rámci této služby požadavky dále: • řešit, jedná-li se o IT požadavky, které dokážou s uživateli v rámci svých znalostí a zkušeností okamžitě vyřešit. • řešit, jedná-li se o IT požadavky, jejichž řešení je popsáno pracovníky druhé úrovně IT podpory ČSA a bylo akceptováno M/SED k řešení pracovníky Helpdesku. • zpracovávat, upřesňovat, diagnostikovat a následně předávat na odpovědné pracovní skupiny druhé úrovně IT podpory ČSA k vyřešení na základě dohodnutých postupů a pravidel. • Evidovat nahlášené IT požadavky a incidenty Způsob předávání požadavků a incidentů na druhou úroveň podpory je prováděn prostřednictvím aplikace HP Openview Service Desk, nebo jiným způsobem, který byl dohodnut mezi Objednatelem a Dodavatelem. Služba Helpdesk neobsahuje tyto činnosti: • Fyzická diagnostika incidentu na místě • Provádění činností nad rámec zpracování a řešení servisních požadavků a incidentů popsaném výše, které nebyly předem dohodnuty a schváleny mezi Objednatelem a Dodavatelem.		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Komunikační kanály pro nahlašování incidentů a servisních požadavků jsou telefon na lince 2425 a email helpdesk@cah.cz .		
Kontaktní osoba Objednatele		
[REDACTED]		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 1 hod	a) 1 hod
B	a) 2 hod	a) 2 hod
C	a) 5 hod	a) 3 dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐ Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatelem:		
Režim provozu: 24x7	Servisní okno: Není	
Plánovaná nedostupnost Služby: Není relevantní pro tento typ služby		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Incidentu:		

Distribuční seznam pro hlášení Incedentů Služby:		
Doplňkové parametry:		
DRP:	Ano ☐ Ne ☒	
DR:	Ano ☐ Ne ☒	
Záložní lokalita:	Ano ☐ Ne ☒	
Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):		
Zálohování:		
Provozní zálohy: Ano ☐ Ne ☒		
Systémové zálohy:		Datové zálohy :
- Max. doba obnovy: X hodin - Max. doba ztráty dat: X měsíc - Min. Retence dat: X měsíc		- Max. doba obnovy: X hod - Max. doba ztráty dat: X den - Min. retence dat: X dní
Specifikace systémové zálohy:		Specifikace datové zálohy :
Cena a podmínky odběru:		
Pevná měsíční cena: 136 500,- Kč		Sazby pro ad-hoc služby:
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): 2		Doba odběru začíná běžet dnem: 1.7.2016
Další ujednání:		
Služba je poskytována do 31.8.2016, pokud nedoručí ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Výpovědní lhůta po dodržení závazné doby odběru služby činí 2 měsíce, která začíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po dni obdržení výpovědi Dodavatelem. Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 2 měsíce před ukončením poskytování služby dle této přílohy.		

Za Objednatele:  17.6.2016	
Za Dodavatele:  17.6.2016	

Příloha č. 33 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Servicedesk		CSA014
Popis Služby:		
Možnost využívat prostředky aplikace HP ServiceDesk na infrastruktuře ČAHu		
- Zakládání/řešení servisních požadavků - Zakládání/řešení pracovních příkazů - Řešení incidentů		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Možnost využívat prostředky aplikace HP ServiceDesk na infrastruktuře ČAHu		
Kontaktní osoba Objednatele		
[REDACTED]		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 240 min	a) 6 hod
B	a) 24 hod	a) 26 hod
C	a) 48 hod	a) 2 dny
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐ Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatelem:		
Režim provozu/Servisní podpora: 5x8 (8:00 až 17:00 pracovní dny)/ 24x7		Servisní okno: 17:00 – 08:00
Plánovaná nedostupnost Služby: • Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 3 dnů • Maximální doba jednotlivého výpadku: 8 hodin • Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 48 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Incidentu: HelpDesk ČAH ohlásí obratem Incident telefonicky na příslušnou pohotovostní skupinu.		
Distribuční seznam pro hlášení Incidentů:		
Doplňkové parametry:		
DRP: Ano ☐ Ne ☒ DR: Ano ☐ Ne ☒ Záložní lokalita: Ano ☐ Ne ☒		
Evidence Incidentů v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐

Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):	
Zálohování:	
Provozní zálohy: Ano ☒ Ne ☐	
Systémové zálohy:	Datové zálohy :
- Max. doba obnovy: 48 hodin - Max. doba ztráty dat: 1 měsíc - Min. Retence dat: 1 měsíc	Nezálohuje se
Specifikace systémové zálohy: <i>1xměsíčně full backup + 1x týdně přírůstková záloha</i>	Specifikace datové zálohy : <i>Nezálohuje se</i>
Cena a podmínky odběru:	
Pevná měsíční cena: 5 785 Kč	Sazby pro ad-hoc služby:
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): 2	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.7.2016
Další ujednání:	
Služba je poskytována do 31.8.2016, pokud nedojde ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Výpovědní lhůta po dodržení závazné doby odběru služby činí 2 měsíce, která začíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po dni obdržení výpovědi Dodavatelem. Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 2 měsíce před ukončením poskytování služby dle této přílohy. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatelem oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.	

Za Objednatele: [Redacted] 17.6.2016	
Za Dodavatele: [Redacted] 17.6.2016	

Příloha č. 34 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Aplikace Odyssey full		CSA022
Popis Služby:		
Jedná se o údržbu a správu aplikace Odyssey 2001 na měsíc 7/2016.		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Jedná se o provoz a správu aplikačního serveru a aplikace Aktualizace a upgrade na nové verze musí zajistit ČSA vzhledem k neexistující servisní smlouvě mezi ČAH a dodavatelem Elanor. Servery a databázové unity nejsou součástí této služby, ale jsou uvedené ve zvláštní službě. Služba počítá s plným zástupem správce na straně ČSA pomocí převedeného T.Kunce.		
Kontaktní osoba Objednatel		
[REDACTED]		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 4 hodiny dny	a) 1 den
B	a) 2 dny	a) 2 dny
C	a) 3 dny	a) 7 dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐		
Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatel:		
Režim provozu: 5x8 (od 8:00 do 16:00, pracovní dny)	Servisní okno: mimo režim provozu	
Plánovaná nedostupnost Služby: - Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 2 dny - Maximální doba jednotlivého výpadku: 24 hodiny - Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 50 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Vady: HelpDesk ČAH ohlásí obratem Vadu Služby e-mailem na osoby uvedené v Distribučním seznamu.		
Distribuční seznam pro hlášení Vad Služby: [REDACTED]		
Doplňkové parametry:		
DRP: Ano ☒ Ne ☐ DR: Ano ☐ Ne ☒ Záložní lokalita: Ano ☐ Ne ☒		
Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐

Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):	
Zálohování:	
Provozní zálohy: Ano ☒ Ne ☐	
Systémové zálohy: Ano	Datové zálohy : Ano
- Max. doba obnovy: 2 dny - Max. doba ztráty dat: n/a (read only přístup) - Min. Retence dat: 1 měsíc	- Max. doba obnovy: 2 dny - Max. doba ztráty dat: 4 hodiny - Min. retence dat: 1 měsíc
Specifikace systémové zálohy: Image serveru se spouští 1x měsíčně (full backup), jednou týdně se dělají zálohy inkrement. (přírůstkově)	Specifikace datové zálohy : Online záloha databáze
Cena a podmínky odběru:	
Pevná měsíční cena: 48.750,-Kč/měsíc	Sazby pro ad-hoc služby:
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): 1	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.7.2016
Další ujednání:	
Služba je poskytována do 31.7.2016, Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 15 dní před ukončením poskytování služby dle této přílohy. V případě závažné havárie z důvodu provozování na operačním systému win 2003 a nemožnosti jeho obnovy vzhledem k ukončení podpory v 7/2015, služba bude ze strany dodavatele ukončena. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatelem oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.	

Za Objednatele: [Redacted] 30.6.2016	
Za Dodavatele: [Redacted] 30.6.2016	

Příloha č. 35 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Aplikace Odyssey full		CSA022
Popis Služby: Jedná se o údržbu a správu aplikace Odyssey 2001 na měsíc 8/2016.		
Technická specifikace dodávky Služby: Jedná se o provoz a správu aplikačního serveru a aplikace Aktualizace a upgrade na nové verze musí zajistit ČSA vzhledem k neexistující servisní smlouvě mezi ČAH a dodavatelem Elanor. Servery a databázové unity nejsou součástí této služby, ale jsou uvedené ve zvláštní službě. Služba počítá s plným zástupem správce na straně ČSA pomocí převedeného T.Kunce.		
Kontaktní osoba Objednatel 		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 4 hodiny dny	a) 1 den
B	a) 2 dny	a) 2 dny
C	a) 3 dny	a) 7 dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐ Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatel:		
Režim provozu: 5x8 (od 8:00 do 16:00, pracovní dny)	Servisní okno: mimo režim provozu	
Plánovaná nedostupnost Služby: - Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 2 dny - Maximální doba jednotlivého výpadku: 24 hodin - Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 50 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Vady: HelpDesk ČAH ohlásí obratem Vadu Služby e-mailem na osoby uvedené v Distribučním seznamu.		
Distribuční seznam pro hlášení Vad Služby: 		
Doplňkové parametry:		
DRP: Ano ☒ Ne ☐ DR: Ano ☐ Ne ☒ Záložní lokalita: Ano ☐ Ne ☒	Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐ Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒ Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐	

Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):	
Zálohování:	
Provozní zálohy: Ano ☒ Ne ☐	
Systémové zálohy: Ano	Datové zálohy : Ano
- Max. doba obnovy: 2 dny - Max. doba ztráty dat: n/a (read only přístup) - Min. Retence dat: 1 měsíc	- Max. doba obnovy: 2 dny - Max. doba ztráty dat: 4 hodiny - Min. retence dat: 1 měsíc
Specifikace systémové zálohy: Image serveru se spouští 1x měsíčně (full backup), jednou týdně se dělají zálohy inkrement. (přírůstkově)	Specifikace datové zálohy : Online záloha databáze
Cena a podmínky odběru:	
Pevná měsíční cena: 48.750,-Kč/měsíc	Sazby pro ad-hoc služby:
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): 1	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.8.2016
Další ujednání:	
Služba je poskytována do 31.8.2016, Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 15 dní před ukončením poskytování služby dle této přílohy. V případě závažné havárie z důvodu provozování na operačním systému win 2003 a nemožnosti jeho obnovy vzhledem k ukončení podpory v 7/2015, služba bude ze strany dodavatele ukončena. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatelem oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.	

Za Objednatele: [redacted] 30.7.2016	
Za Dodavatele: [redacted] 30.7.2016	

Příloha č. 36 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Mailbox		CSA021
Popis Služby:		
Zajištění služeb spojených s provozem poštovní schránky určené pro zpracování emailových zpráv. Součástí služby je pravidelné zálohování, zajištění vysoké dostupnosti. Antivirová a antispamová ochrana		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Služba je provozována na platformě Microsoft Exchange		
Kontaktní osoba Objednatele		
CSA IT <csa.it@csa.cz>		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 3 hodiny	a) 8 hodin
B	a) 1 den	a) 5 dní
C	a) 72 hod	a) 7 dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐ Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatelem:		
Režim provozu: 24x7	Servisní okno: od 23:00 do 03:00, případně dle dohody mimo režim provozu	
Plánovaná nedostupnost Služby: - Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 2 dny - Maximální doba jednotlivého výpadku: 4 hodiny - Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 24 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Vady: HelpDesk ČAH ohlásí obratem Vadu Služby e-mailem na osoby uvedené v Distribučním seznamu.		
Distribuční seznam pro hlášení Vad Služby:		
Doplňkové parametry:		
DRP:	Ano ☒ Ne ☐	
DR:	Ano ☒ Ne ☐	
Záložní lokalita:	Ano ☒ Ne ☐	
Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele): Csa.it@csa.cz		

Zálohování:	
Provozní zálohy: Ano ☒ Ne ☐	
Systémové zálohy:	Datové zálohy :
- Max. doba obnovy: 72 hodin - Max. doba ztráty dat: 2 dny - Min. Retence dat: 14 dní	- Max. doba obnovy: - 72 hodin - Max. doba ztráty dat: - 2 dny - Min. retence dat: - 14 dní
Specifikace systémové zálohy: Záloha systémové části serverů	Specifikace datové zálohy : Záloha všech mailboxů
Cena a podmínky odběru:	
Pevná měsíční cena: 67 Kč/mailbox/měsíc	Sazby pro ad-hoc služby:
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): nestanovena	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.7.2016
Další ujednání:	
Služba je poskytována do 31.8.2016. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatelem oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.	

Za Objednatele: [redacted] 31.7.2016	
Za Dodavatele: [redacted] 31.7.2016	

Příloha č. 37 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Servicedesk		CSA014
Popis Služby:		
Možnost využívat prostředky aplikace HP ServiceDesk na infrastruktuře ČAHu - Zakládání/řešení servisních požadavků - Zakládání/řešení pracovních příkazů - Řešení incidentů		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Možnost využívat prostředky aplikace HP ServiceDesk na infrastruktuře ČAHu		
Kontaktní osoba Objednatele		
[REDACTED]		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 240 min	a) 6 hod
B	a) 24 hod	a) 26 hod
C	a) 48 hod	a) 2 dny
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐ Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatelem:		
Režim provozu/Servisní podpora: 5x8 (8:00 až 17:00 pracovní dny)/ 24x7		Servisní okno: 17:00 – 08:00
Plánovaná nedostupnost Služby: • Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 3 dnů • Maximální doba jednotlivého výpadku: 8 hodin • Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 48 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Incidentu: HelpDesk ČAH ohlásí obratem Incident telefonicky na příslušnou pohotovostní skupinu.		
Distribuční seznam pro hlášení Incidentů:		
Doplňkové parametry:		
DRP: Ano ☐ Ne ☒ DR: Ano ☐ Ne ☒ Záložní lokalita: Ano ☐ Ne ☒		
Evidence Incidentů v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: ☐ půlrok ☐ rok ☐

Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):	
Zálohování:	
Provozní zálohy: Ano ☒ Ne ☐	
Systémové zálohy:	Datové zálohy :
- Max. doba obnovy: 48 hodin - Max. doba ztráty dat: 1 měsíc - Min. Retence dat: 1 měsíc	Nezálohuje se
Specifikace systémové zálohy: <i>1xměsíčně full backup + 1x týdně přírůstková záloha</i>	Specifikace datové zálohy : <i>Nezálohuje se</i>
Cena a podmínky odběru:	
Pevná měsíční cena: 5 785 Kč	Sazby pro ad-hoc služby:
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): 1	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.9.2016
Další ujednání:	
Služba je poskytována do 30.9.2016, pokud nedojde ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Výpovědní lhůta po dodržení závazné doby odběru služby činí 2 měsíce, která začíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po dni obdržení výpovědi Dodavatelem. Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 2 měsíce před ukončením poskytování služby dle této přílohy. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatelem oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.	

Za Objednatele: [Redacted] 31.8.2016	
Za Dodavatele: [Redacted] 31.8.2016	

Příloha č. 38 – Popis služby

Název Služby:	ID Služby:	
Helpdesk	CSA013	
Popis Služby:		
Tato služba obsahuje poskytování první úrovně uživatelské podpory, kterou mohou zaměstnanci ČSA a jejich partneři využívat nahlašování svých IT požadavků, nebo reportování IT incidentů. Pracovníci Helpdesku budou v rámci této služby požadavky dále: • řešit, jedná-li se o IT požadavky, které dokážou s uživateli v rámci svých znalostí a zkušeností okamžitě vyřešit. • řešit, jedná-li se o IT požadavky, jejichž řešení je popsáno pracovníky druhé úrovně IT podpory ČSA a bylo akceptováno M/SED k řešení pracovníky Helpdesku. • zpracovávat, upřesňovat, diagnostikovat a následně předávat na odpovědné pracovní skupiny druhé úrovně IT podpory ČSA k vyřešení na základě dohodnutých postupů a pravidel. • Evidovat nahlášené IT požadavky a incidenty Způsob předávání požadavků a incidentů na druhou úroveň podpory je prováděn prostřednictvím aplikace HP Openview Service Desk, nebo jiným způsobem, který byl dohodnut mezi Objednatelem a Dodavatelem. Služba Helpdesk neobsahuje tyto činnosti: • Fyzická diagnostika incidentu na místě • Provádění činností nad rámec zpracování a řešení servisních požadavků a incidentů popsaném výše, které nebyly předem dohodnuty a schváleny mezi Objednatelem a Dodavatelem.		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Komunikační kanály pro nahlašování incidentů a servisních požadavků jsou telefon na lince 2425 a email helpdesk@cah.cz .		
Kontaktní osoba Objednatele		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 1 hod	a) 1 hod
B	a) 2 hod	a) 2 hod
C	a) 5 hod	a) 3 dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐		
Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatelem:		
Režim provozu: 24x7	Servisní okno: Není	
Plánovaná nedostupnost Služby: Není relevantní pro tento typ služby		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Incidentu:		

Distribuční seznam pro hlášení Incedentů Služby:
Doplňkové parametry:

DRP: Ano ☐ Ne ☒

DR: Ano ☐ Ne ☒

Záložní lokalita: Ano ☐ Ne ☒

Evidenze Vad v SD:

Ano ☒ Ne ☐

Požadavek na Reporting:

Ano ☐ Ne ☒

Časový interval zasílání Reportingu Objednateli:

čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐

Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):

Zálohování:

Provozní zálohy: Ano ☐ Ne ☒
Systémové zálohy:

- Max. doba obnovy: X hodin
- Max. doba ztráty dat: X měsíc
- Min. Retence dat: X měsíc

Specifikace systémové zálohy:
Datové zálohy :

- Max. doba obnovy: X hod
- Max. doba ztráty dat: X den
- Min. retence dat: X dní

Specifikace datové zálohy :
Cena a podmínky odběru:

Pevná měsíční cena: 136 500,- Kč

Sazby pro ad-hoc služby:

Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících):

1

Doba odběru začíná běžet dnem:

1.9.2016

Další ujednání:

Služba je poskytována do 30.9.2016, pokud nedoručí ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Výpovědní lhůta po dodržení závazné doby odběru služby činí 2 měsíce, která začíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po dni obdržení výpovědi Dodavatelem.

Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 2 měsíce před ukončením poskytování služby dle této přílohy.

Za Objednatele: [Signature] 31.8.2016	
Za Dodavatele: [Signature] 31.8.2016	

Příloha č. 39 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Servicedesk		CSA014
Popis Služby:		
Možnost využívat prostředky aplikace HP ServiceDesk na infrastruktuře ČAHu - Zakládání/řešení servisních požadavků - Zakládání/řešení pracovních příkazů - Řešení incidentů		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Možnost využívat prostředky aplikace HP ServiceDesk na infrastruktuře ČAHu. Přístup do aplikace HP ServiceDesk bude řešen následovně: Určeným pracovníkům ČSA bude zřízen přístup do prostředí ČAH přes VPN pomocí RSA tokenu. Po navázání VPN spojení se přihlásí na RDP wshtssdcsa.cah.cz, kde bude klient aplikace HP OpenView Service desk nainstalovaný. Přístupy budou zřízeny maximálně 2 současně platné.		
Kontaktní osoba Objednatele		
[REDACTED]		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 240 min	a) 6 hod
B	a) 24 hod	a) 26 hod
C	a) 48 hod	a) 2 dny
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐ Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatelem:		
Režim provozu/Servisní podpora: 5x8 (8:00 až 17:00 pracovní dny)/ 24x7		Servisní okno: 17:00 – 08:00
Plánovaná nedostupnost Služby: • Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 3 dnů • Maximální doba jednotlivého výpadku: 8 hodin • Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 48 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Incidentu: HelpDesk ČAH ohlásí obratem Incident telefonicky na příslušnou pohotovostní skupinu.		
Distribuční seznam pro hlášení Incidentů:		
Doplňkové parametry:		
DRP:	Ano ☐ Ne ☒	
DR:	Ano ☐ Ne ☒	
Záložní lokalita:	Ano ☐ Ne ☒	
Evidence Incidentů v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐

Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):	
Zálohování:	
Provozní zálohy: Ano ☒ Ne ☐	
Systémové zálohy:	Datové zálohy :
- Max. doba obnovy: 48 hodin - Max. doba ztráty dat: 1 měsíc - Min. Retence dat: 1 měsíc	Nezálohuje se
Specifikace systémové zálohy: <i>1xměsíčně full backup + 1x týdně přírůstková záloha</i>	Specifikace datové zálohy : <i>Nezálohuje se</i>
Cena a podmínky odběru:	
Pevná měsíční cena: 5 785 Kč	Sazby pro ad-hoc služby:
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): 2	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.10.2016
Další ujednání:	
Služba je poskytována do 30.11.2016, pokud nedojde ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatelem oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.	

Za Objednatele: [Redacted] 30.9.2016	
Za Dodavatele: [Redacted] 30.9.2016	

Příloha č. 40 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Helpdesk		CSA013
Popis Služby:		
Tato služba obsahuje poskytování první úrovně uživatelské podpory, kterou mohou zaměstnanci ČSA a jejich partneři využívat nahlašování svých IT požadavků, nebo reportování IT incidentů. Pracovníci Helpdesku budou v rámci této služby požadavky dále: • řešit, jedná-li se o IT požadavky, které dokážou s uživateli v rámci svých znalostí a zkušeností okamžitě vyřešit. • řešit, jedná-li se o IT požadavky, jejichž řešení je popsáno pracovníky druhé úrovně IT podpory ČSA a bylo akceptováno M/SED k řešení pracovníky Helpdesku. • zpracovávat, upřesňovat, diagnostikovat a následně předávat na odpovědné pracovní skupiny druhé úrovně IT podpory ČSA k vyřešení na základě dohodnutých postupů a pravidel. • Evidovat nahlášené IT požadavky a incidenty Způsob předávání požadavků a incidentů na druhou úroveň podpory je prováděn prostřednictvím aplikace HP Openview Service Desk, nebo jiným způsobem, který byl dohodnut mezi Objednatelem a Dodavatelem. Služba Helpdesk neobsahuje tyto činnosti: • Fyzická diagnostika incidentu na místě • Provádění činností nad rámec zpracování a řešení servisních požadavků a incidentů popsaném výše, které nebyly předem dohodnuty a schváleny mezi Objednatelem a Dodavatelem.		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Komunikační kanály pro nahlašování incidentů a servisních požadavků jsou telefon na lince 2425 a email helpdesk@cah.cz .		
Kontaktní osoba Objednatele		
[REDACTED]		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 1 hod	a) 1 hod
B	a) 2 hod	a) 2 hod
C	a) 5 hod	a) 3 dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐ Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatelem:		
Režim provozu: 24x7	Servisní okno: Není	
Plánovaná nedostupnost Služby: Není relevantní pro tento typ služby		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Incidentu:		

Distribuční seznam pro hlášení Incedentů Služby:
Doplňkové parametry:
DRP: Ano ☐ Ne ☒
DR: Ano ☐ Ne ☒
Záložní lokalita: Ano ☐ Ne ☒
Evidence Vad v SD:

 Ano ☒ Ne ☐
Požadavek na Reporting:

 Ano ☐ Ne ☒
Časový interval zasílání Reportingu Objednateli:

 čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):

Zálohování:
Provozní zálohy: Ano ☐ Ne ☒
Systémové zálohy:

- Max. doba obnovy: X hodin
- Max. doba ztráty dat: X měsíc
- Min. Retence dat: X měsíc

Specifikace systémové zálohy:
Datové zálohy :

- Max. doba obnovy: X hod
- Max. doba ztráty dat: X den
- Min. retence dat: X dní

Specifikace datové zálohy :
Cena a podmínky odběru:

Pevná měsíční cena: 136 500,- Kč

Sazby pro ad-hoc služby:

 Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících):
2

 Doba odběru začíná běžet dnem:
1.10.2016

Další ujednání:

Služba je poskytována do 30.11.2016, pokud nedoručí ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve.

Za Objednatele:


30.9.2016

Za Dodavatele:


30.9.2016