

Příloha č. 41 – 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). Garantováno je 47 uživatelů v 7 adresách.		
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: HelpDesk ČAH ohlásí obratem Vadu Služby e-mailem na osoby uvedené v Distribučním seznamu.		
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 Objednatel):		
<u>Zálohování:</u>		
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: 13.016,-Kč/měsíc	Sazby pro ad-hoc služby:	
Závazná doba odběru služby Objednatel (v měsících): 3	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.10.2016	
<u>Další ujednání:</u>		
Služba je poskytována do 31.12.2016, pokud nedojde ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Externí zálohování: Zálohování Sitatex serverů je prováděno externě u dodavatele SITA (nebží 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 vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednavatele, 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 Objednavatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednavatele a zajistí neprodlenou nápravu.		

Za Objednatele: [REDACTED] 30.9.2016	
Za Dodavatele: [REDACTED] 30.9.2016	

Příloha č. 42 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
SMS info		CSA018
Popis Služby:		
Systém umožňuje registraci k odběru notifikací o změně stavu letu prostřednictvím webových stránek ČSA, odesílat SMS a emailové notifikace v ČJ, AJ a RJ s podpisem ČSA. Systém je postaven na využívání SIM karet s aktivovaným odesíláním SMS mobilním operátorem. V případě námitky ze strany mobilního operátora k této službě, jí může ČAH ukončit dle pokynů operátora. Cena za SIM karty a jednotlivé sms není součástí služby CSA018 SMS info.		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Součástí služby je: XML feed s informacemi o letech ČSA potřebnými pro registraci k odběru notifikací na internetových stránkách CSA.CZ. 2ks HW SMS brány pro příjem/rozesílání SMS zpráv prostřednictvím instalovaných SIM karet. Systém SimpleCue pro rozesílání SMS a emailových notifikací na základě předem definovaných scénářů a textů, včetně rozhraní pro přenos informací o příletech/odletech		
Kontaktní osoba Objednatele		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 120 min	a) 2 dny
B	a) 8 hod	a) 2 dny
C	a) 48 hod	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: od 16:00 do 24:00, 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 plánovaného 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 ☒			
<table border="1"> <tr> <td>Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐</td> <td>Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒</td> <td>Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐</td> </tr> </table>			Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
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: 72 hodin - Max. doba ztráty dat: 1 měsíc - Min. Retence dat: 1 měsíc		- Max. doba obnovy: - - Max. doba ztráty dat: - - Min. retence dat: -			
Specifikace systémové zálohy: Záloha serverové části, včetně konfigurace aplikace		Specifikace datové zálohy : -			
Cena a podmínky odběru:					
Pevná měsíční cena: 3 900,-Kč/měsíc		Sazby pro ad-hoc služby:			
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): nestanovena		Doba odběru začíná běžet dnem: 1.10.2016			
Další ujednání:					
Služba je poskytována do 31.1.2017, pokud nedoručí ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 1 měsíc před ukončením poskytování služby dle této přílohy. Služba může být prodloužena až do 31.3.2017. Dojde-li v průběhu doby poskytování této služby ke změně vlastnické struktury Objednatele, nebude aplikován odstavec 8.1 Smlouvy, tj. služba nemůže být z tohoto důvodu ukončena. V případě námitky ze strany mobilního operátora k této službě může Dodavatel poskytování služby Objednateli ukončit dle pokynů operátora. 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 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. 43 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Infrastruktura pro produkční webové stránky ČSA + webové aplikace		CSA026
Popis Služby:		
Provoz 2 virtuálních aplikačních serverů pro prezentaci produkčních webových stránek ČSA, OS RHEL 6.x, Správa OS Provoz 2 virtuálních databázových serverů pro CMS produkčních webových stránek ČSA, OS RHEL 6.x, Správa OS a sw MySQL Provoz DB schémat Produkční a testovací prostředí Konektivita		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Aplikační servery: 2x virtuální server na VMWare ESXi 5.5 – 8x vCPU, 8 GB RAM Správa OS Databázové servery: 1x virtuální server na VMWare ESXi 5.5 – 2x vCPU, 18 GB RAM 1x virtuální server na VMWare ESXi 5.5 – 1x vCPU, 4 GB RAM Správa OS Správa MySQL Testovací prostředí infrastruktury pro aplikační server a databázový server pro CMS DB schémata: PAYMENTCSA_OWNER DATASECURE_OWNER Služba Internet tarif SPEED12 (12000 / 12000 Kbit/s)		
Kontaktní osoba Objednatele		
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: 24x7	Servisní okno: pouze dle dohody po schválení Objednatelem v časovém okně 23:00 – 05:00 LT	

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 Vady:

HelpDesk ČAH ohlásí obratem Vadu Služby e-mailem na příslušnou pohotovostní skupinu

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:

Nezálohuje se – existuje DR řešení

Datové zálohy : -

- Max. doba obnovy: 24 hodin
- Max. doba ztráty dat: 24 hodin
- Min. retence dat: 24 hodin

Specifikace systémové zálohy:

Nezálohuje se – existuje DR řešení

Specifikace datové zálohy :

CMS – replikovaná data z AAG

Cena a podmínky odběru:

Pevná měsíční cena: 292.650,-Kč/měsíc

Sazby pro ad-hoc služby:

Závazná doba odběru služby Objednatel (v měsících):
nestanovena

Doba odběru začíná běžet dnem: 1.10.2016

Další ujednání:

Služba je poskytována do 31.1.2017, pokud nedoručí ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 1 měsíc před ukončením poskytování služby dle této přílohy. Služba může být prodloužena až do 31.3.2017.

Dojde-li v průběhu doby poskytování této služby ke změně vlastnické struktury Objednatele, nebude aplikován odstavec 8.1 Smlouvy, tj. služba nemůže být z tohoto důvodu 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] 30.9.2016	
Za Dodavatele: [redacted] 30.9.2016	

Příloha č. 44 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Infrastruktura pro šifrátory		CSA027
Popis Služby:		
Provoz 2 virtuálních aplikačních serverů pro produkční šifrátory, OS RHEL 6.x, Správa OS Testovací prostředí Provoz DB schématu		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Aplikační servery: 2x virtuální server na VMWare ESXi 5.5 – 1x vCPU, 2 GB RAM Správa OS Testovací prostředí DB schéma: DATASECURE_OWNER		
Kontaktní osoba Objednatele		
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: 24x7	Servisní okno: pouze dle dohody po schválení Objednatelem v časovém okně 23:00 – 05:00 LT	
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 Vady: HelpDesk ČAH ohlásí obratem Vadu Služby e-mailem na příslušnou pohotovostní skupinu		
Distribuční seznam pro hlášení Vad Služby:		

Doplňkové parametry:					
DRP:	Ano ☐ Ne ☒				
DR:	Ano ☒ Ne ☐				
Záložní lokalita:	Ano ☒ Ne ☐				
<table border="1"> <tr> <td>Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐</td> <td>Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒</td> <td>Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐</td> </tr> </table>			Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
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 : -			
Nezálohuje se – existuje DR řešení		- Max. doba obnovy: 2 hodiny - Max. doba ztráty dat: 24 hodin - Min. retence dat: 14 dní			
Specifikace systémové zálohy: Nezálohuje se – existuje DR řešení		Specifikace datové zálohy : Schéma DATASECURE_OWNER			
Cena a podmínky odběru:					
Pevná měsíční cena: 36.005,-Kč/měsíc		Sazby pro ad-hoc služby:			
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): nestanovena		Doba odběru začíná běžet dnem: 1.10.2016			
Další ujednání:					
Služba je poskytována do 31.10.2016, 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:  30.9.2016	
Za Dodavatele:  30.9.2016	

Příloha č. 45 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Dispečerský telekomunikační systém - DKS		CSA015
Popis Služby:		
Pronájem, servis a podpora systému pro telefonní komunikaci dispečerských pracovišť ČSA		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Poskytování služeb dispečerské telefonní ústředny – DKS – jádro systému, konfigurace pracovišť, směrování hovorů Poskytování koncových telefonních zařízení TradeBoard (Touch screen) na dispečerských pracovištích IOCC Poskytování koncových digitálních telefonů na dispečerských a koordinačních pracovištích FC/CC Poskytování služby rozesílání SMS prostřednictvím SMS serveru DKS pro OCC, Disp FC/CC a SEC Poskytování služby Monitoringu hovorů určených dispečerských pracovišť v rámci DKS na systému Gradient Poskytování služeb HiPath MeetMe konferenčního telefonního serveru systému DKS		
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) 1 hod
B – porucha, funkčnost omezena	a) 2 hod	a) 2 hod
C – chyba, funkčnost zachována	a) 12 hod	a) 12 hod
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐		
SLA se netýká provozu systému na monitorování hovorů Gradient z důvodu ukončení podpory výrobcem/dodavatelem		
Režim provozu:	Servisní okno:	
24 x 7 x 365 (netýká se systému Monitoring Gradient)	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 zařízení, při totálním výpadku záložní postupy. HelpDesk ČAH závadu zaznamená do ServiceDesku a kontaktuje pracovníky UPB(PBX), nebo pohotovost „PBX a TLK“.		
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: 1 hodina - Max. doba ztráty dat: 1 den - Min. Retence dat: 12 měsíců	- Max. doba obnovy: 12 hod - Max. doba ztráty dat: 1 den - Min. retence dat: 14 dní	
Specifikace systémové zálohy: Pravidelná záloha 1x měsíčně + po každé změně nastavení - Systémové nastavení PBX - Konfigurace TradeBoard pracovišť - Konfigurace nastavení telefonních linek - Konfigurace systému Gradient	Specifikace datové zálohy : Pravidelné zálohování 1x denně - DB monitoringu hovorů - Soubory nahrávek	
Cena a podmínky odběru:		
Pevná měsíční cena: 81.396,- Kč	Sazby pro ad-hoc služby:	
Závazná doba odběru služby Objednatel (v měsících): 2 měsíce	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.11.2016	
Další ujednání:		
Služba je poskytována do 31.12.2016, pokud nedojde ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Není garantován provoz služby systému Monitoring Gradient (ukončení podpory výrobcem/dodavatelem) Není garantován rozvoj systému DKS V3.0 (ukončení podpory výrobcem/dodavatelem) 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] 31.10.2016	
Za Dodavatele: [Redacted] 31.10.2016	

Příloha č. 46 – 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 zaslání 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: 1.12.2016
Další ujednání:	
Služba je poskytována do 31.12.2016, 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] 30.11.2016	
Za Dodavatele: [Redacted] 30.11.2016	

Příloha č. 47 – 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:
1.12.2016

Další ujednání:

Služba je poskytována do 31.12.2016, pokud nedojde ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve.

Za Objednatele:

30.11.2016
Za Dodavatele:

30.11.2016

Příloha č. 48 – 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). Garantováno je 47 uživatelů v 7 adresách.		
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: HelpDesk ČAH ohlásí obratem Vadu Služby e-mailem na osoby uvedené v Distribučním seznamu.		
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):		
<u>Zálohování:</u>		
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: 13.016,-Kč/měsíc	Sazby pro ad-hoc služby:	
Závazná doba odběru služby Objednatel (v měsících): 1	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.1.2017	
<u>Další ujednání:</u>		
Služba je poskytována do 31.3.2017, pokud nedoručí ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Externí zálohování: Zálohování Sitatex serverů je prováděno externě u dodavatele SITA (nebží 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 vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednavatele, 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 Objednavatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednavatele a zajistí neprodlenou nápravu.		

Za Objednatele: [REDACTED] 16.12.2016	
Za Dodavatele: [REDACTED] 16.12.2016	

Příloha č. 49 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Dispečerský telekomunikační systém - DKS		CSA015
Popis Služby:		
Pronájem, servis a podpora systému pro telefonní komunikaci dispečerských pracovišť ČSA		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Poskytování služeb dispečerské telefonní ústředny – DKS – jádro systému, konfigurace pracovišť, směrování hovorů Poskytování koncových telefonních zařízení TradeBoard (Touch screen) na dispečerských pracovištích IOCC Poskytování koncových digitálních telefonů na dispečerských a koordinačních pracovištích FC/CC Poskytování služby rozesílání SMS prostřednictvím SMS serveru DKS pro OCC, Disp FC/CC a SEC Poskytování služby Monitoringu hovorů určených dispečerských pracovišť v rámci DKS na systému Gradient Poskytování služeb HiPath MeetMe konferenčního telefonního serveru systému DKS		
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) 1 hod
B – porucha, funkčnost omezena	a) 2 hod	a) 2 hod
C – chyba, funkčnost zachována	a) 12 hod	a) 12 hod
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐		
SLA se netýká provozu systému na monitorování hovorů Gradient z důvodu ukončení podpory výrobcem/dodavatelem		
Režim provozu: 24 x 7 x 365 (netýká se systému Monitoring Gradient)	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 zařízení, při totálním výpadku záložní postupy. HelpDesk ČAH závadu zaznamená do ServiceDesku a kontaktuje pracovníky UPB(PBX), nebo pohotovost „PBX a TLK“.		
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: 1 hodina - Max. doba ztráty dat: 1 den - Min. Retence dat: 12 měsíců	- Max. doba obnovy: 12 hod - Max. doba ztráty dat: 1 den - Min. retence dat: 14 dní	
Specifikace systémové zálohy: Pravidelná záloha 1x měsíčně + po každé změně nastavení - Systémové nastavení PBX - Konfigurace TradeBoard pracovišť - Konfigurace nastavení telefonních linek - Konfigurace systému Gradient	Specifikace datové zálohy : Pravidelné zálohování 1x denně - DB monitoringu hovorů - Soubory nahrávek	
Cena a podmínky odběru:		
Pevná měsíční cena: 81.396,- Kč	Sazby pro ad-hoc služby:	
Závazná doba odběru služby Objednatel (v měsících): 1 měsíc	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.1.2017	
Další ujednání:		
Služba je poskytována do 31.3.2017, pokud nedoručí ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Není garantován provoz služby systému Monitoring Gradient (ukončení podpory výrobcem/dodavatelem) Není garantován rozvoj systému DKS V3.0 (ukončení podpory výrobcem/dodavatelem) 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] 30.12.2016	
Za Dodavatele: [redacted] 30.12.2016	

Příloha č. 50 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Dispečerský telekomunikační systém - DKS		CSA015
Popis Služby:		
Pronájem, servis a podpora systému pro telefonní komunikaci dispečerských pracovišť ČSA		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Poskytování služeb dispečerské telefonní ústředny – DKS – jádro systému, konfigurace pracovišť, směrování hovorů Poskytování koncových telefonních zařízení TradeBoard (Touch screen) na dispečerských pracovištích IOCC Poskytování koncových digitálních telefonů na dispečerských a koordinačních pracovištích FC/CC Poskytování služby rozesílání SMS prostřednictvím SMS serveru DKS pro OCC, Disp FC/CC a SEC Poskytování služby Monitoringu hovorů určených dispečerských pracovišť v rámci DKS na systému Gradient Poskytování služeb HiPath MeetMe konferenčního telefonního serveru systému DKS		
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) 1 hod
B – porucha, funkčnost omezena	a) 2 hod	a) 2 hod
C – chyba, funkčnost zachována	a) 12 hod	a) 12 hod
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐		
SLA se netýká provozu systému na monitorování hovorů Gradient z důvodu ukončení podpory výrobcem/dodavatelem		
Režim provozu:	Servisní okno:	
24 x 7 x 365 (netýká se systému Monitoring Gradient)	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 zařízení, při totálním výpadku záložní postupy. HelpDesk ČAH závadu zaznamená do ServiceDesku a kontaktuje pracovníky UPB(PBX), nebo pohotovost „PBX a TLK“.		
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: 1 hodina - Max. doba ztráty dat: 1 den - Min. Retence dat: 12 měsíců	- Max. doba obnovy: 12 hod - Max. doba ztráty dat: 1 den - Min. retence dat: 14 dní	
Specifikace systémové zálohy: Pravidelná záloha 1x měsíčně + po každé změně nastavení - Systémové nastavení PBX - Konfigurace TradeBoard pracovišť - Konfigurace nastavení telefonních linek - Konfigurace systému Gradient	Specifikace datové zálohy : Pravidelné zálohování 1x denně - DB monitoringu hovorů - Soubory nahrávek	
Cena a podmínky odběru:		
Pevná měsíční cena: 81.396,- Kč	Sazby pro ad-hoc služby:	
Závazná doba odběru služby Objednatel (v měsících): 1 měsíc	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.4.2017	
Další ujednání:		
Služba je poskytována do 30.4.2017, pokud nedoručí ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Není garantován provoz služby systému Monitoring Gradient (ukončení podpory výrobcem/dodavatelem) Není garantován rozvoj systému DKS V3.0 (ukončení podpory výrobcem/dodavatelem) 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] 7.3.2017	
Za Dodavatele: [redacted] 7.3.2017	

Příloha č. 51 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
SMS info		CSA018
Popis Služby:		
Systém umožňuje registraci k odběru notifikací o změně stavu letu prostřednictvím webových stránek ČSA, odesílat SMS a emailové notifikace v ČJ, AJ a RJ s podpisem ČSA. Systém je postaven na využívání SIM karet s aktivovaným odesíláním SMS mobilním operátorem. V případě námitky ze strany mobilního operátora k této službě, jí může ČAH ukončit dle pokynů operátora. Cena za SIM karty a jednotlivé sms není součástí služby CSA018 SMS info.		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Součástí služby je: XML feed s informacemi o letech ČSA potřebnými pro registraci k odběru notifikací na internetových stránkách CSA.CZ. 2ks HW SMS brány pro příjem/rozesílání SMS zpráv prostřednictvím instalovaných SIM karet. Systém SimpleCue pro rozesílání SMS a emailových notifikací na základě předem definovaných scénářů a textů, včetně rozhraní pro přenos informací o příletech/odletech		
Kontaktní osoba Objednatele		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 120 min	a) 2 dny
B	a) 8 hod	a) 2 dny
C	a) 48 hod	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: od 16:00 do 24:00, 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 plánovaného 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 ☒			
<table border="1"> <tr> <td>Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐</td> <td>Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒</td> <td>Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐</td> </tr> </table>			Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
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 Objednatel):					
Zálohování:					
Provozní zálohy: Ano ☒ Ne ☐					
Systémové zálohy:		Datové zálohy : -			
- Max. doba obnovy: 72 hodin - Max. doba ztráty dat: 1 měsíc - Min. Retence dat: 1 měsíc		- Max. doba obnovy: - - Max. doba ztráty dat: - - Min. retence dat: -			
Specifikace systémové zálohy: Záloha serverové části, včetně konfigurace aplikace		Specifikace datové zálohy : -			
Cena a podmínky odběru:					
Pevná měsíční cena: 3 900,-Kč/měsíc		Sazby pro ad-hoc služby:			
Závazná doba odběru služby Objednatel (v měsících): nestanovena		Doba odběru začíná běžet dnem: 1.2.2016			
Další ujednání:					
Služba je poskytována do 30.4.2017, pokud nedojde ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 1 měsíc před ukončením poskytování služby dle této přílohy. Dojde-li v průběhu doby poskytování této služby ke změně vlastnické struktury Objednatel, nebude aplikován odstavec 8.1 Smlouvy, tj. služba nemůže být z tohoto důvodu ukončena. V případě námitky ze strany mobilního operátora k této službě může Dodavatel poskytování služby Objednateli ukončit dle pokynů operátora. 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 Objednatel, 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] 31.1.2017	
Za Dodavatele: [redacted] 31.1.2017	

Příloha č. 52 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Dispečerský telekomunikační systém - DKS		CSA015
Popis Služby:		
Pronájem, servis a podpora systému pro telefonní komunikaci dispečerských pracovišť ČSA		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Poskytování služeb dispečerské telefonní ústředny – DKS – jádro systému, konfigurace pracovišť, směrování hovorů Poskytování koncových telefonních zařízení TradeBoard (Touch screen) na dispečerských pracovištích IOCC Poskytování koncových digitálních telefonů na dispečerských a koordinačních pracovištích FC/CC Poskytování služby rozesílání SMS prostřednictvím SMS serveru DKS pro OCC, Disp FC/CC a SEC Poskytování služby Monitoringu hovorů určených dispečerských pracovišť v rámci DKS na systému Gradient Poskytování služeb HiPath MeetMe konferenčního telefonního serveru systému DKS		
Kontaktní osoba Objednatel		
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) 1 hod
B – porucha, funkčnost omezena	a) 2 hod	a) 2 hod
C – chyba, funkčnost zachována	a) 12 hod	a) 12 hod
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐		
SLA se netýká provozu systému na monitorování hovorů Gradient z důvodu ukončení podpory výrobcem/dodavatelem		
Režim provozu:	Servisní okno:	
24 x 7 x 365 (netýká se systému Monitoring Gradient)	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 zařízení, při totálním výpadku záložní postupy. HelpDesk ČAH závadu zaznamená do ServiceDesku a kontaktuje pracovníky UPB(PBX), nebo pohotovost „PBX a TLK“.		
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: 1 hodina - Max. doba ztráty dat: 1 den - Min. Retence dat: 12 měsíců	- Max. doba obnovy: 12 hod - Max. doba ztráty dat: 1 den - Min. retence dat: 14 dní	
Specifikace systémové zálohy: Pravidelná záloha 1x měsíčně + po každé změně nastavení - Systémové nastavení PBX - Konfigurace TradeBoard pracovišť - Konfigurace nastavení telefonních linek - Konfigurace systému Gradient	Specifikace datové zálohy : Pravidelné zálohování 1x denně - DB monitoringu hovorů - Soubory nahrávek	
Cena a podmínky odběru:		
Pevná měsíční cena: 81.396,- Kč	Sazby pro ad-hoc služby:	
Závazná doba odběru služby Objednatel (v měsících): 1 měsíc	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.5.2017	
Další ujednání:		
Služba je poskytována do 30.6.2017, pokud nedojde ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Není garantován provoz služby systému Monitoring Gradient (ukončení podpory výrobcem/dodavatelem) Není garantován rozvoj systému DKS V3.0 (ukončení podpory výrobcem/dodavatelem) 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] 18.4.2017	
Za Dodavatele: [Redacted] 18.4.2017	

Příloha č. 53 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
SMS info		CSA018
Popis Služby:		
Systém umožňuje registraci k odběru notifikací o změně stavu letu prostřednictvím webových stránek ČSA, odesílat SMS a emailové notifikace v ČJ, AJ a RJ s podpisem ČSA. Systém je postaven na využívání SIM karet s aktivovaným odesíláním SMS mobilním operátorem. V případě námitky ze strany mobilního operátora k této službě, jí může ČAH ukončit dle pokynů operátora. Cena za SIM karty a jednotlivé sms není součástí služby CSA018 SMS info.		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Součástí služby je: XML feed s informacemi o letech ČSA potřebnými pro registraci k odběru notifikací na internetových stránkách CSA.CZ. 2ks HW SMS brány pro příjem/rozesílání SMS zpráv prostřednictvím instalovaných SIM karet. Systém SimpleCue pro rozesílání SMS a emailových notifikací na základě předem definovaných scénářů a textů, včetně rozhraní pro přenos informací o příletech/odletech		
Kontaktní osoba Objednatele		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 120 min	a) 2 dny
B	a) 8 hod	a) 2 dny
C	a) 48 hod	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: od 16:00 do 24:00, 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 plánovaného 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 ☒			
<table border="1"> <tr> <td>Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐</td> <td>Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒</td> <td>Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐</td> </tr> </table>			Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
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: 72 hodin - Max. doba ztráty dat: 1 měsíc - Min. Retence dat: 1 měsíc		- Max. doba obnovy: - - Max. doba ztráty dat: - - Min. retence dat: -			
Specifikace systémové zálohy: Záloha serverové části, včetně konfigurace aplikace		Specifikace datové zálohy : -			
Cena a podmínky odběru:					
Pevná měsíční cena: 3 900,-Kč/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 31.5.2017, pokud nedojde ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 1 měsíc před ukončením poskytování služby dle této přílohy. Dojde-li v průběhu doby poskytování této služby ke změně vlastnické struktury Objednatele, nebude aplikován odstavec 8.1 Smlouvy, tj. služba nemůže být z tohoto důvodu ukončena. V případě námitky ze strany mobilního operátora k této službě může Dodavatel poskytování služby Objednateli ukončit dle pokynů operátora. 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] 21.4.2017	
Za Dodavatele: [redacted] 21.4.2017	

Příloha č. 54 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Dispečerský telekomunikační systém - DKS		CSA015
Popis Služby:		
Pronájem, servis a podpora systému pro telefonní komunikaci dispečerských pracovišť ČSA		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Poskytování služeb dispečerské telefonní ústředny – DKS – jádro systému, konfigurace pracovišť, směrování hovorů Poskytování koncových telefonních zařízení TradeBoard (Touch screen) na dispečerských pracovištích IOCC Poskytování koncových digitálních telefonů na dispečerských a koordinačních pracovištích FC/CC Poskytování služby rozesílání SMS prostřednictvím SMS serveru DKS pro OCC, Disp FC/CC a SEC Poskytování služby Monitoringu hovorů určených dispečerských pracovišť v rámci DKS na systému Gradient Poskytování služeb HiPath MeetMe konferenčního telefonního serveru systému DKS		
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) 1 hod
B – porucha, funkčnost omezena	a) 2 hod	a) 2 hod
C – chyba, funkčnost zachována	a) 12 hod	a) 12 hod
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐		
SLA se netýká provozu systému na monitorování hovorů Gradient z důvodu ukončení podpory výrobcem/dodavatelem		
Režim provozu:	Servisní okno:	
24 x 7 x 365 (netýká se systému Monitoring Gradient)	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 zařízení, při totálním výpadku záložní postupy. HelpDesk ČAH závadu zaznamená do ServiceDesku a kontaktuje pracovníky UPB(PBX), nebo pohotovost „PBX a TLK“.		
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: 1 hodina - Max. doba ztráty dat: 1 den - Min. Retence dat: 12 měsíců	- Max. doba obnovy: 12 hod - Max. doba ztráty dat: 1 den - Min. retence dat: 14 dní	
Specifikace systémové zálohy: Pravidelná záloha 1x měsíčně + po každé změně nastavení - Systémové nastavení PBX - Konfigurace TradeBoard pracovišť - Konfigurace nastavení telefonních linek - Konfigurace systému Gradient	Specifikace datové zálohy : Pravidelné zálohování 1x denně - DB monitoringu hovorů - Soubory nahrávek	
Cena a podmínky odběru:		
Pevná měsíční cena: 81.396,- Kč	Sazby pro ad-hoc služby:	
Závazná doba odběru služby Objednatel (v měsících): 1 měsíc	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.7.2017	
Další ujednání:		
Služba je poskytována do 31.7.2017, pokud nedojde ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Není garantován provoz služby systému Monitoring Gradient (ukončení podpory výrobcem/dodavatelem) Není garantován rozvoj systému DKS V3.0 (ukončení podpory výrobcem/dodavatelem) 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] 15.6.2017	
Za Dodavatele: [Redacted] 15.6.2017	