


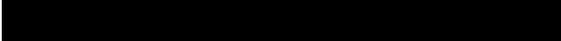
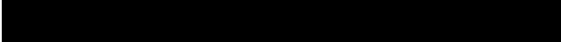





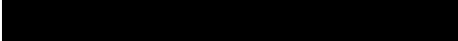
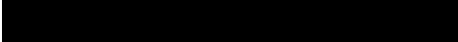
„Smlouva o poskytování IT služeb II.“

uzavřená ve smyslu odst. 2 § 1746 a § 2586 a násl. a §2631 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

1. SMLUVNÍ STRANY

Název: Centrum služeb pro silniční dopravu
Adresa: nábřeží Ludvíka Svobody 1222/12, 110 15 Praha 1
IČO: 70898219
DIČ: CZ70898219
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 
Zástupce pro věci smluvní: Ing. Lenka Čechová, ředitelka
Zástupce pro věci technické: 
Telefon: 
E-mail: 
(dále jen „objednatel“)

a


Název: TOTAL SERVICE a.s.
Adresa: U Uranie 954/18, 170 00 Praha 7 - Holešovice
IČO: 25618067
DIČ: CZ25618067
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 
Zástupce pro věci smluvní: Jiří Chovanec, místopředseda představenstva
Zástupce pro věci technické: 
Telefon: 
E-mail: 
(dále jen „poskytovatel“).

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Účelem této smlouvy je zajištění provozu stávajícího IT řešení objednatele a s tím souvisejících provozních IT služeb pro objednatele. Stávající IT řešení objednatele je popsáno a specifikováno v příloze č. 1 – Technická specifikace (dále jen „IT řešení“).
- 2.2. Předmětem této smlouvy je zajištění IT služeb pro objednatele, které jsou tvořeny:
- zajištění provozu a údržby síťového prostředí stávajícího IT řešení v rozsahu a dle technické specifikace uvedené v příloze č. 1 a v této smlouvě (dále jen „zajištění provozu a údržby síťového prostředí“);
 - řešení provozních problémů a rozvoj stávající infrastruktury dle technické specifikace uvedené v příloze č. 1 a v této smlouvě (dále jen „řešení provozních problémů a rozvoj“);
 - zajištění provozu a údržby cloudového prostředí stávajícího IT řešení v rozsahu a dle technické specifikace uvedené v příloze č. 1 a v této smlouvě (dále jen „zajištění provozu a údržby cloudového prostředí“);
 - zajištění provozu, údržby a podpora koncovým uživatelům objednatele dle stávajícího IT řešení v rozsahu a dle technické specifikace uvedené v příloze č. 1 a v této smlouvě (dále jen „zajištění provozu a údržby koncových zařízení“);
 - zajištění a předávání pravidelné aktualizované dokumentace zahrnující celou infrastrukturu tj. servery, služby, síťové prvky, správa klientských stanic a další (dále jen „reporty infrastruktury“);

- f. zajištění provozu a údržby síťového prostředí, řešení provozních problémů a rozvoj, zajištění provozu a údržby cloudového prostředí, zajištění provozu a údržby koncových zařízení (dále též jako „zajištění síťového prostředí“);
 - g. pravidelné činnosti, které poskytovatel provádí nad systémy objednatele. Do těchto služeb spadají rutinní činnosti a běžná operativa nad provozem a správou systémů, která je nezbytná pro zajištění bezproblémového a bezpečného provozu. Spadá sem analýza logů, běžná kontrola konfigurace, aplikace bezpečnostních záplat, drobné změny konfigurace, které mohou souviset například s novou verzí produktů. Dále sem spadá také aplikace běžných aktualizací a jejich následná kontrola či případné řešení nežádoucích stavů s tímto spojených (dále jen „kontrolní a operativní činnost“). Do kontrolní a operativní činnosti nespadá upgrade na vyšší majoritní verzi produktu (například přechod z W2016 na W2022), takové změny jsou řešeny pomocí samostatných požadavků;
 - h. provoz a správa monitoringu v režimu 24/7 (dále jen „monitoring“). Poskytovatel provádí proaktivní a reaktivní monitoring v režimu 24/7/365 nad zařízeními a službami objednatele, přičemž jakékoliv anomálie oproti běžnému provoznímu stavu neprodleně hlásí objednateli, případně tyto stavy v rámci operativní činnosti rovnou řeší. V rámci služby je zahrnuto nastavení a provoz monitoringu včetně průběžného přidávání/odebírání/změn monitorovaných zařízení a služeb;
 - i. zajištění konzultačních a jiných služeb v rozsahu a dle specifikace uvedené v příloze č. 1 a v této smlouvě (dále jen „konzultační služby“);
 - j. zajištění podpory při implementaci NIS2 a dalších projektů (dále jen „projekty“).
- 2.3. Služby uvedené v předchozím odstavci poskytovatel poskytuje na základě požadavku objednatele s výjimkou monitoringu, který poskytuje průběžně za paušální odměnu dle čl. 5 této smlouvy.
- 2.4. Za podmínek sjednaných touto smlouvou se poskytovatel zavazuje poskytovat služby a objednatel se zavazuje za poskytnuté služby zaplatit sjednanou cenu. Dále též se objednatel zavazuje poskytnout poskytovateli nezbytnou součinnost tak, aby poskytovatel mohl řádně plnit tuto smlouvu.

3. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 3.1. Průběžné potvrzování řádného poskytování služeb bude uskutečňováno formou reportů zasílaných poskytovatelem objednateli v měsíčních intervalech. Reporty za uplynulý měsíc jsou poskytovatelem zasílány vždy nejpozději do 5. pracovního dne následujícího měsíce. Report poskytovatele musí obsahovat minimálně následující údaje: ID požadavku, předmět, stav, klasifikace priority, zodpovědná osoba, čas vytvoření požadavku, čas zahájení řešení požadavku, čas vyřešení požadavku, vykázaný čas řešení požadavku, zadavatele požadavku.
- 3.2. Objednatel tento report schvaluje do 5 pracovních dní od doručení objednateli. V případě, že objednatel nedoručí poskytovateli reklamaci k reportu, považuje se report za schválený.
- 3.3. Poskytovatel je povinen se písemně vyjádřit k reklamaci objednatele do 5 pracovních dní od doručení odůvodněné reklamace. Pokud poskytovatel report dostatečně neodůvodní nebo neupraví dle reklamace, není oprávněn report nebo jeho reklamovanou část předložit k fakturaci.
- 3.4. Objednatel i poskytovatel je oprávněn předem požádat o protokolární potvrzení kteréhokoli plnění dle této smlouvy.
- 3.5. Za řádně poskytovanou službu je považována taková služba, která byla v dodána v požadované kvalitě, v dohodnutém čase v rámci SLA v uvedených v příloze č. 3 této smlouvy, a jejichž měsíční report je schválený objednatel.
- 3.6. Veškeré požadavky objednatele na plnění služeb budou hlášeny prostřednictvím pověřených osob objednatele, tj. osoby uvedené v příloze 3 této smlouvy.
- 3.7. Pro nahlášení požadavku na podporu bude použito těchto komunikačních kanálů:
 - Kritické požadavky budou hlášeny zavedením požadavku do aplikace poskytovatele (např. HelpDesk, ServiceDesk apod.; dále jen „ticketovací systém“) adrese <https://helpdesk.totalservice.cz> a následně potvrzeny telefonicky na čísle technické podpory 
 - Požadavky s klasifikací Vysoká, Standardní nebo Nízká budou hlášeny do ticketovacího systému na adrese <https://helpdesk.totalservice.cz>.

- 3.8. Požadavky na podporu, které nebudou zavedeny v ticketovacím systému nebudou přijaty a poskytovatelem řešeny. Ticketovací systém mimo jiné slouží ke sledování stavu požadavků, k jejich evidenci a je podkladem pro reporty a vyúčtování. Prioritu zadávaného požadavku určuje vždy oprávněná osoba objednavatele.
- 3.9. V případě, že poskytované služby nejsou dodávány v dohodnuté kvalitě nebo čase nebo jsou komunikační kanály uvedené v odstavci 3.7. tohoto článku nedostupné, je objednatel oprávněn provést eskalaci. Eskalačním kontaktem je [REDAKCE]
- 3.10. V případě, kdy o poskytnutí podpory bude žádat osoba, která není na seznamu pověřených osob (specifikovaných v příloze č. 3), je poskytovatel povinen takovou žádost zamítnout a žadatele odkázat na seznam pověřených osob.

4. MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1. Poskytovatel zahájí poskytování služeb dle této smlouvy bezodkladně po účinnosti smlouvy.
- 4.2. Místem plnění je sídlo provozovny objednatele. Změny v počtu, adresách nebo činnostech na jednotlivých provozovnách objednatele nemají vliv na obsah smlouvy a nemohou být důvodem k její změně, seznam provozoven v příloze č. 2 této smlouvy je pouze orientační.

5. CENOVÉ PODMÍNKY

- 5.1. Cena za poskytované služby je stanovena následovně:

Služba	Jednotka	Cena za jednotku v Kč bez DPH	DPH 21 % V Kč	Cena za jednotku v Kč včetně DPH
Monitoring dle odst. 2.2. písm. h. této smlouvy	měsíc	8 000,00	1 680,00	9 680,00
Kontrolní a operativní činnost dle odst. 2.2. písm. a. až g. této smlouvy	hodina	1 290,00	270,90	1 560,90
Konzultační služby dle odst. 2.2. písm. i. a j. této smlouvy	hodina	1 350,00	283,50	1 633,50
Incident s prioritou urgent	ks	3 500,00	735,00	4 235,00

- 5.2. V cenách služeb uvedených v čl. 5 odst. 5.1. této smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady na provedení požadované služby v plném rozsahu, tj. zahrnují veškeré vedlejší náklady např. cestovné, stravné, apod.
- 5.3. Služby dle této smlouvy budou hrazeny na základě měsíční fakturace podle skutečně poskytnutých služeb. Přílohou faktury musí být schválený report poskytnutých služeb dle čl. 3 smlouvy.
- 5.4. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli odměnu za poskytnuté služby na základě řádně vystavené faktury - daňového dokladu (dále jen „faktura“), vystavené na základě řádně poskytnutých služeb. Faktura je považována za uhrazenou dnem odesláním fakturované částky z účtu objednatele.
- 5.5. Faktura bude vystavena se splatností 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů a s uvedením čísla této smlouvy a bude odeslána na e-mailovou adresu: [REDAKCE]
- 5.6. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti, které jsou stanoveny obecně závaznými právními předpisy, zejména pak zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a smluvními ujednáními dle této smlouvy.
- 5.7. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji poskytovateli do doby její splatnosti, s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě objednatel není v prodlení s úhradou faktury a lhůta k její úhradě počne běžet až dnem doručení opravené faktury objednateli.
- 5.8. Objednatel nebude na předmět plnění poskytovat žádné zálohy.

6. PLATNOST SMLOUVY A JEJÍ UKONČENÍ

- 6.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu **48 měsíců od podpisu smlouvy** nebo do vyčerpání **finančního limitu 4 000 000 Kč** (slovy: čtyři miliony korun českých) bez DPH za poskytované služby, podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve.
- 6.2. Jestliže poskytovatel poruší smlouvu a nenapraví toto porušení do 14 (slovy: čtrnácti) kalendářních dnů po tom, co obdrží od objednatele písemné oznámení, že smlouvu porušil, může objednatel vypovědět tuto smlouvu a/nebo, podle svého rozhodnutí, požadovat nárok na uplatnění smluvní pokuty za nedodržení SLA dle přílohy č. 3. Výpověď objednatele od smlouvy nezbavuje objednatele nároku na uplatnění smluvní pokuty a poskytovatel je povinen tuto smluvní pokutu plnit. Výpověď smlouvy je účinná ode dne doručení výpovědi.
- 6.3. Jestliže se kterákoli ze smluvních stran ocitne v platební neschopnosti a/nebo je ohledně ní prohlášen úpadek a/nebo je zahájena její likvidace a/nebo dojde-li k zabavení majetku smluvní strany pro neplacení dluhů, potom může druhá smluvní strana takové okolnosti považovat za důvod pro okamžité ukončení smlouvy.
- 6.4. Ukončením smlouvy není žádná ze smluvních stran zbavena svých závazků a ani povinnosti uhradit částky, které dlužila nebo bude dlužit v důsledku ukončení.
- 6.5. Při ukončení smlouvy je poskytovatel povinen dokončit všechny předměty plnění, které se zavázal realizovat před ukončením smlouvy a objednatel je povinen vypořádat veškeré své závazky vůči poskytovateli. Poskytovatel se zavazuje objednateli předat veškeré jemu známé přístupové údaje nejpozději do 5 (slovy: pěti) pracovních dní od ukončení účinnosti smlouvy.

7. SMLUVNÍ POKUTY

- 7.1. Každá ze smluvních stran nese zodpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy.
- 7.2. Pro případ prodlení objednatele se zaplacením faktury je objednatel povinen poskytovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05 % denně z dlužné částky. Smluvní pokutou není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody.
- 7.3. Pro případ prodlení poskytovatele se splněním kterékoliv povinnosti dle této smlouvy je poskytovatel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 2 000 Kč denně za každé porušení povinnosti až do splnění této povinnosti. Smluvní pokutou není dotčeno právo objednatele na náhradu škody.
- 7.4. Smluvní pokuty jsou splatné i bez výzvy následující den po porušení povinnosti smluvní strany.
- 7.5. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně započíst smluvní pokutu na pohledávky vyplývající z této smlouvy.

8. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 8.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v souladu s SLA uvedenými v příloze č. 3 této smlouvy a mít po celou dobu platnosti smlouvy platné certifikáty Microsoft Gold Partner“ nebo „Microsoft Solution Partner“. Dále se poskytovatel zavazuje mít platný certifikát „MS-102“ nebo „Microsoft 365 – Administrator“ nebo „Microsoft 365 Certified: Administrator Expert“ a to alespoň u 2 (slovy: dvou) zaměstnanců poskytovatele, kteří se budou podílet na poskytování IT služeb; System „Mikrotik“, alespoň jednoho zaměstnance dodavatele, který se bude účastnit na poskytování IT služeb. Tyto certifikáty mohou být v průběhu trvání smlouvy nahrazeny certifikáty stejné úrovně nebo vyšší, které v daný okamžik budou na trhu těchto produktů dostupné.
- 8.2. Poskytovatel je povinen se na svůj náklad seznámit s technickým vybavením objednatele do takové míry, aby byl schopný poskytovat služby dle této smlouvy. Objednatel poskytne k seznámení s technickým vybavením potřebnou součinnost.
- 8.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo rozhodovat podle svého uvážení o přidělení svých zaměstnanců pro zajištění jednotlivých služeb. V některých případech, zejména kdy je to podmínkou výrobce nebo dodavatele produktu, mohou být služby prováděny autorizovaným servisem výrobce nebo dodavatele, poskytovatel však za plnění odpovídá, jako by plnil sám.
- 8.4. Poskytovatel může odmítnout poskytnout podporu objednateli, jehož systém nebo aplikace jsou provozovány nelegálně, nebo jsou natolik zastaralé, že jejich kompatibilita se současnými systémy není zaručena. Dále není možné poskytovat podporu objednateli, pokud je počítač zavirovaný nebo vyžaduje reinstalaci. V rámci služeb tak poskytovatel zajistí odvírování, reinstalaci a následnou

podporu v případě, že objednatel poskytne licence a instalační média k danému operačnímu systému a aplikacím. Reinstalaci operačního systému nelze ze strany poskytovatele provádět vzdáleně.

- 8.5. V rámci řešení požadavků postupuje poskytovatel v souladu s licenčními ujednáními výrobců hardware i software a podle záručních podmínek objednatelům zakoupené podpory výrobce (např. maintenance, carepack, support).
- 8.6. Na hardware, který již není podporován výrobcem, negarantuje poskytovatel dostupnost aktualizací firmware a nelze zaručit kompatibilitu s jinými prvky infrastruktury zákazníka.
- 8.7. Služby IT nezahrnují náhradní díly. Dodávka náhradních dílů probíhá na základě samostatných objednávek či na základě záručních oprav dle platných záručních podmínek výrobců, nebo třetích stran.
- 8.8. Podpora hardware je do úrovně záruk zakoupených zákazníkem pro daný prvek IT. U prvků IT, kde není poskytovatel zároveň autorizovaným servisním partnerem výrobce, je poskytována součinnost k řešení vady hardware.
- 8.9. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci se budou pohybovat v sídle nebo provozovně objednatele ve vyhrazených prostorách a nebudou se svévolně pohybovat v ostatních prostorách bez přítomnosti odpovědného pracovníka objednatele a budou dodržovat bezpečnostní a další pravidla platná pro prostory objednatele, se kterými bude poskytovatel seznámen.
- 8.10. Poskytovatel je oprávněn požadovat po objednateli po dobu trvání této smlouvy poskytnutí nezbytných informací, přístupů, podkladů a dokladů nutných k plnění služeb dle této smlouvy.
- 8.11. Poskytovatel je povinen prokazatelně a řádným způsobem zajistit ochranu proti neoprávněnému zneužití:
 - a. Objednatelům předaných informací, přístupů, podkladů a dokladů nutných k plnění služeb dle této smlouvy.
 - b. Informací, přístupů a podkladů včetně poznámek, které sám vytvoří při plnění služeb dle této smlouvy.
 - c. Záloh dat objednatele, které budou uloženy v datových úložištích poskytovatele.
 - d. Osobních údajů, s kterými přijde při plnění této smlouvy do styku.
- 8.12. Poskytovatel je v rámci ochrany dat a údajů uvedených v předchozím odstavci pod písmeny a) - d) povinen:
 - a. vést evidenci o přístupu svých pracovníků k chráněným datům a údajům uvedeným, zejména pak o přidělení přístupu do IT systémů objednatele;
 - b. používat odpovídající technické zařízení a programové vybavení způsobem, který zamezí neoprávněnému či nahodilému přístupu k chráněným datům ze strany jiných osob než pověřených/ oprávněných osob;
 - c. chráněná data a údaje uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech;
 - d. chráněná data a údaje v elektronické podobě uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby, a chráněná data a údaje pravidelně zálohovat;
 - e. písemné dokumenty obsahující chráněné údaje uchovávat na zabezpečeném místě;
 - f. v co největší míře zpracovávat pouze pseudonymizovaná a šifrovaná chráněná data a údaje, je-li takové opatření vhodné a nezbytné ke snížení rizik;
 - g. zajistit důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování chráněných dat;
 - h. prostřednictvím vhodných technických prostředků zajistí schopnost obnovit dostupnost chráněných dat a údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;
 - i. zajistit pravidelné testování posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování chráněných dat a údajů.
- 8.13. V případě škody vzniklé objednateli z nezajištění ochrany těchto dat a údajů je povinen poskytovatel uhradit objednateli vzniklou škodu.
- 8.14. Poskytovatel je povinen provést seznámení se systémem objednatele na své náklady.
- 8.15. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele písemně na nedostatečnou součinnost pověřených pracovníků objednatele, pokud z toho důvodu dojde nebo hrozí že dojde k ohrožení kvality nebo termínů poskytovaných služeb.

- 8.16. V případě, že objednatel, ať už v důsledku svého jednání, či v důsledku svého opomenutí či nejednání, omezí, zamezí či zpozdí provedení či dokončení služeb, potom poskytovatel ve stejném rozsahu není odpovědný za zpoždění s poskytováním služeb a objednatel je povinen nahradit poskytovateli přiměřené výdaje a náklady, které vzniknou poskytovateli v souvislosti s takovýmto zpožděním a obnovením poskytování služeb.
- 8.17. Objednatel je povinen poskytovat poskytovateli řádnou součinnost pro plnění služeb ze strany poskytovatele. V případě porušení této povinnosti poskytovatel neodpovídá za případné důsledky neposkytnutí součinnosti (především se nedostává do prodlení s poskytováním služeb, neodpovídá za případnou škodu či není povinen k případným sankcím). Je-li poskytovatel povinen poskytnout určitou službu ve sjednané lhůtě ve smyslu SLA podle přílohy č. 3, začíná tato lhůta plynout až řádným nahlášením požadavku poskytovateli, ve sjednané provozní době, způsobem dohodnutým v této smlouvě.
- 8.18. Poskytovatel v rámci plnění dle této smlouvy neoprávněně nezasáhne do práva duševního vlastnictví třetích osob.
- 8.19. Poskytovatel je povinen při poskytování plnění počínat si s náležitou odbornou péčí, v souladu s obecně závaznými právními předpisy a v souladu s touto smlouvou. Dále je povinen nejednat v rozporu s oprávněnými zájmy objednatele a zdržet se veškerého jednání, které by mohlo objednatel jakýmkoliv způsobem poškodit.
- 8.20. Smluvní strany se budou řídit právy a povinnostmi Správce a Zpracovatele vyplývající z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a dalšími návaznými obecně závaznými právními předpisy. Poskytovatel je pro účely této smlouvy Zpracovatelem osobních údajů a objednatel je Správcem osobních údajů. Poskytovatel má zpracovány interní předpisy a postupy, které zajišťují ochranu osobních údajů v rozsahu předpokládaného plnění dle této smlouvy.
- 8.21. Při ukončení smlouvy je poskytovatel povinen ve spolupráci s objednatel ukončit přístupy svých pracovníků do IT systémů objednatele, ke kterým měl přístup na základě této smlouvy. Při ukončení smlouvy předá poskytovatel objednateli do 5 (slovy: pěti) pracovních dnů závěrečnou detailní analýzu stavu systémů, které monitoroval, nebo spravoval v rámci této smlouvy a dále pak detailní dokumentaci, obsahující kompletní informace o IT systémech objednatele, které budou relevantní ke dni ukončení smlouvy. Tato dokumentace bude obsahovat veškeré know-how, které poskytovatel získal, nebo si sám zmapoval v rámci L1/L2/L3 IT podpory objednatele. Dále předá veškerá data, která dostal nebo si pořídil v souvislosti s plněním smlouvy. Zálohy dat objednatele bezpečně odstraní poskytovatel ze svých datových úložišť do 3 (slovy: tři) měsíců od ukončení smlouvy.
- 8.22. Na základě případného požadavku objednatele na detailní předání IT systémů formou zaškolení jiného dodavatele těchto služeb po skončení této smlouvy provede poskytovatel za úplatu.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1. Tato smlouva včetně úplného souboru příloh je vyhotovena v elektronické podobě, ke které smluvní strany připojily své uznávané elektronické podpisy dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, přičemž obě smluvní strany obdrží její originál.
- 9.2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti zveřejněním v registru smluv, které zajistí objednatel. Plnění předmětu této smlouvy v době mezi podpisem a před nabytím účinnosti této smlouvy, tedy před zveřejněním v registru smluv, se považuje za plnění podle této smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto smlouvou.
- 9.3. Smluvní strany prohlašují, že smlouvu uzavřely na základě své svobodné vůle, vážně, nikoliv pod nátlakem ani za nápadně nevýhodných podmínek pro kteroukoliv z nich, že si ji přečetly, porozuměly jejímu obsahu a na důkaz toho k ní připojují své podpisy.
- 9.4. Veškeré změny a doplňky k této smlouvě jsou možné po vzájemné dohodě obou smluvních stran, a to výhradně formou písemného dodatku k této smlouvě, podepsaného oběma smluvními stranami. Veškeré změny této smlouvy musí respektovat příslušné právní předpisy, zejména zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.

- 9.5. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
- 9.5.1. Příloha č. 1 – Technická specifikace;
 - 9.5.2. Příloha č. 2 – Seznam provozoven, síťových zařízení, fyzických serverů a virtuálních serverů objednatele;
 - 9.5.3. Příloha č. 3 – Oprávněné osoby objednatele a klasifikace incidentů.

V Praze dne

**Ing. Lenka
Čechová**

Digitálně podepsal Ing.
Lenka Čechová
Datum: 2024.03.01 08:43:59
+01'00'

.....
Za objednatele

Ing. Lenka Čechová
ředitelka

V Praze dne

Jiří Chovanec

Digitálně podepsal Jiří Chovanec
Datum: 2024.02.07 13:23:38
+01'00'

.....
Za poskytovatele

Jiří Chovanec
místopředseda představenstva

TECHNICKÁ SPECIFIKACE

I. Podrobná specifikace předmětu plnění

Definice obecných pojmů

Incident, vada	Událost při využívání služby, která neprobíhá očekávaným způsobem a způsobuje, či může způsobit snížení kvality služby nebo její nedostupnost (např. SW chyby v systému, vzniklá nedostupnost dat, atp.).
Požadavek	Žádost ze strany objednatele o zabezpečení služby předaná na IT podporu, která nemá příčinu v chybovém stavu služby, tj. není incidentem (např. žádost o práce, materiál nebo informace poskytované ke službě).
Dostupnost	Skutečnost, že systém je přístupný a použitelný ve sjednanou dobu a požadovaným způsobem – udává se jako procento skutečného času běhu systému z celkové požadované doby běhu systému. Systém je označen jako nedostupný v případě jeho nedostupnosti jako celku nebo nejsou dostupné jeho podstatné dílčí části. Za nedostupný se systém považuje od okamžiku nahlášení objednatelem nebo zjištění poskytovatele do okamžiku obnovení plné dostupnosti
Doba provozu	Doba, v rámci které, je poskytována daná služba. Doba provozu je dále členěna na: Provozní doba poskytování služby – označuje dny v týdnu a hodiny ve dni, kdy je služba poskytována. Doba provozu 7x24 znamená pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně; 5x10 znamená pracovní dny 10 hodin denně (v době 7:00-17:00); Servisní okno údržby – doba, kdy je poskytovatel oprávněn provádět plánované servisní zásahy na systému.
Doba reakce na incident	Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu objednatelem na IT podporu poskytovatele a okamžikem zahájení jeho řešení. Incidents, které nebudou řešeny řešitelem první úrovně (IT podpora L1), musí být v této době předány skupině řešitelů vyšší úrovně (L2). Sjednaná hodnota parametru se definuje v popisu služby v celých hodinách.
Doba vyřešení incidentu	Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu na IT podporu poskytovatele do okamžiku nastavení požadovaného stavu řešitelem a oznámení ukončení řešení objednateli. V případě, že objednatel není s řešením spokojen, znovu se otevírá incident k novému řešení. Doba řešení nemusí být dodržena v případě, že se jedná o známé chyby a nedodělky, které byly známy při předání projektu/systému a dosud nebyly vyřešeny nebo chyby, které mají příčinu v chybné činnosti objednatele, pokud tato příčina není způsobena chybou v systému. Sjednaná hodnota parametru se definuje v popisu služby v celých hodinách.
Úroveň podpory (L1, L2, L3)	L1 úroveň podpory = IT správce objednatele zabezpečuje příjem, resp. vstupní zpracování všech incidentů, požadavků, jejich prvotní kontrolu a předání k řešení poskytovateli. L2 úroveň podpory = označuje první vrstvu řešitelů poskytovatele přijatého požadavku, incidentu. L3 úroveň podpory = označuje druhou vrstvu řešitelů poskytovatele, kteří provádějí vysoce specializované činnosti, např. metodicko-technické analýzy složitých problémů. Všechny záznamy procházející úrovněmi L1 až L3 budou vedeny v ticketovacím systému Service Desk.

Ticketovací systém	Aplikace provozovaná poskytovatelem pro evidenci incidentů a požadavků ze strany objednatele (např. HelpDesk, Service Desk).
SLA	Service Level Agreement, zkratka SLA, je dohoda o úrovni poskytovaných služeb. SLA představuje formalizovaný popis služby, kterou poskytuje poskytovatel objednateli. SLA definuje rozsah, úroveň a kvalitu služby.

II. Všeobecné podmínky pro poskytování IT služeb

1. Pro poskytování IT služeb je nutné na straně objednatele zajistit potřebné informace pro včasné řešení požadavků, dále vzdálené přístupy a příslušná systémová oprávnění na prvky IT a to po dobu platnosti smlouvy.
2. V rámci poskytování služeb podpory jsou poskytovatelem podporovány tyto systémy případně produkty a služby k těmto systémům dodávaným nebo s těmito systémy oficiálně kompatibilní:
 - Servery (chod systémů až do úrovně funkční virtualizace-funkční operační systém a chod interních aplikací v kompetenci objednatele;
 - Interní networking zajišťující chod infrastruktury na technologii Mikrotik;
 - Mobilní expertní jednotky – vozidlo – mobilní kancelář (dále jen „MEJ“) do úrovně funkční infrastruktury;
 - SCCM, cloudové služby Microsoft, Eset Server, VSUS, MS Exchange, DNS, DHCP, AD.
3. U požadavků, které mají přímou návaznost na znalost v rámci prostředí objednatele, musí být stanovena kontaktní osoba, která tento požadavek objasní nebo zastřeší.
4. Poskytovatel v rámci svých služeb bude zajišťovat kompletní bezproblémový chod IT stávající infrastruktury na úrovni L2/L3 s přesahem do úrovně L1, řešení provozních problémů a rozvoj IT infrastruktury.
5. Poskytovatel musí v rámci služeb zajistit i veškeré služby na úrovni L1 (podporu koncových uživatelů) v případech, kdy nebude k dispozici správce IT objednatele.
6. V případech, kdy nelze zajistit služby pomocí prostředků vzdáleného připojení, musí dodavatel zajistit služby v lokalitě zákazníka (zásah po celé ČR, vzhledem k pohybu MEJ).
7. Poskytovatel musí být schopen zajistit provoz a správu monitoringu, který bude v režimu 7x24, sledovat dostupnost a provozní stavy infrastruktury (servery, síťové prvky, infrastruktura azure, apod.).
8. Operativa (zakládání účtů v AD apod.) a podpora na úrovni L1 je zajišťována správcem IT objednatele.
9. Řešení HW závady mimo zařízení Mikrotik je v kompetenci správce IT objednatele, které předává tento HW (typicky servery) k instalaci poskytovateli služby ve chvíli, kdy je poškozený HW opět funkční (např. po výměně vadného zdroje).
10. V případě HW závady na síťovém zařízení (převážně technologie Mikrotik) je odpovědný za dodání náhradního zařízení objednatel. Poskytovatel služby zajistí konfiguraci zařízení dle dohodnutého SLA od doby, kdy objednatel poskytovateli předá funkční zařízení určené k výměně.
11. Incidenty a požadavky jsou hlášeny ze strany objednatele, poskytovatel sám od sebe neprovádí žádnou činnost, vyjma monitoringu.
12. Specifické aplikace podporuje správce IT objednatele, případně poskytovatel aplikace. Poskytovatel tak poskytne součinnost v případě, kdy si ji objednatel vyžádá.
13. Jednání s poskytovateli připojení k internetu či poskytovateli hostingových služeb je v kompetenci objednatele.
14. Služba je poskytována pracovníky poskytovatele v okamžiku, kdy dojde k incidentu nebo servisnímu požadavku.
15. Obsahem této služby je garance reakce poskytovatele na incidenty a servisní požadavky dle jejich priority a zahájení řešení v rámci dohodnutého SLA. Práce prováděné po dohodě mimo rámec podpory nespádají pod SLA.
16. Požadavek na provedení této servisní služby zadávají oprávněné osoby objednatele zadáním servisního požadavku do ticketovacího systému poskytovatele. Rozhodná doba, od které se začíná počítat reakce v rámci SLA, je čas vložení požadavku do ticketovacího systému.

17. Zahájení řešení je primárně poskytováno vzdáleným připojením pracovníka poskytovatele. Pokud to technická povaha řešení incidentu nebo požadavku neumožňuje, je po domluvě s oprávněnou osobou objednatele realizován on-site výjezd ve sjednaném a oboustranně odsouhlaseném termínu a za odsouhlasených podmínek. SLA se nevztahuje na incidenty, které vyžadující fyzický, nikoliv vzdálený zásah u objednatele.
18. Poskytovatel poskytuje podporu v pracovních dnech v čase od 7:00 do 17:00 (režim 5x10). SLA pro incidenty, které vyžadující fyzický, nikoliv vzdálený zásah u objednatele je nutno dohodnout termín plnění služby individuálně s ohledem na dojezdovou dobu do lokality a možnosti zajistit přístup do objektu ze strany objednatele.
19. Čas pro započítání prací v rámci SLA je počítán v rámci režimu 5x10. Pokud je například nahlášen požadavek v pondělí v 16:00 v rámci reakce SLA do 2 hodin je poskytovatel povinen zahájit řešení nejpozději v úterý v 8:00.
20. Penále z nedodrženého SLA činí 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každou 1 hodinu maximálně však do 150 000 Kč (slovy: sto padesáti tisíc korun českých).

DLP / klasifikace dokumentů

- Analýza současného stavu;
- Definice cíle a návrh řešení, klasifikace;
- Nasazení dle zadání;
- Zaškolení.

Zálohování

- Analýza současného stavu;
- Vyhodnocení stavu, určení rizik a dopadů a návrh opatření;
- Stanovení business požadavků na archivaci a dostupnost dat;
- Stanovení technického řešení a stanovení nákladů;
- Stanovení procesu / politiky zálohování (backup policy);
- Nasazení řešení pro zálohování dat – odhad;
- Zálohování aktivních prvků sítě (routery, switche) dle backup policy;
- Stanovení Disaster recovery plánu.

Podpora

- Monitoring systémů a incident management dle SLA;
- Operativní činnost a průběžná kontrolní činnost;
- Konzultační činnost a podpora;

III. Poskytování monitoringu a servisní podpory

Provoz a správa HW

Fyzické servery

- Monitorování infrastruktury v režimu 7x24, hlášení anomálií a nežádoucích provozních stavů;
- Odpovědnost poskytovatele za:
 - odstranění nežádoucích stavů, jako jsou výpadky serverů nebo jejich součástí;
 - řešení výměny HW s výrobcem u serverů;
 - zajištění výměny dílů u serverů bez aktivní podpory;
 - opětovné oživení, reinstalace serveru, uvedení do původního stavu;
 - možnost zapůjčení náhradního zařízení na dobu výpadku;
 - pravidelná aktualizace firmware:
 - sledování changelogu;
 - testování firmware před aplikací do prostředí;
 - udržování aktuální verze firmware.
 - Objednatel vlastní 11 ks fyzických serverů v 6-ti lokalitách:

- jedná se o servery značky HP a Dell,
- většina serverů je vybavena iLO, iDrac (přihlašování – integrace s AD),
- minimálně 3 servery jsou bez aktivní podpory,
- nastavení nejsou centrálně zálohována. Zálohování je v kompetenci poskytovatele.

Síťová infrastruktura

- Odpovědnost poskytovatele za:
 - Monitorování infrastruktury v režimu 7x24, hlášení anomálií a nežádoucích provozních stavů;
 - odstranění nežádoucích stavů, jako jsou výpadky zařízení nebo jejich součástí;
 - opětovné oživení, reinstalace zařízení, uvedení do původního stavu;
 - možnost zapůjčení náhradního zařízení na dobu výpadku;
 - pravidelná aktualizace firmware:
 - sledování changelogu;
 - testování firmware před aplikací do prostředí;
 - udržování aktuální verze firmware.
 - nastavení nejsou centrálně zálohována. Zálohování je v kompetenci poskytovatele.

Tiskárny

- Požadovaná odpovědnost za:
 - odstranění nežádoucích stavů, jako jsou výpadky zařízení nebo jejich součástí v rámci kompetencí L1/L2, případně komunikace s dodavatelem tiskových řešení;
 - opětovné oživení, reinstalace zařízení, uvedení do původního stavu.

Úložiště NAS

- Odpovědnost poskytovatele za:
 - Monitorování infrastruktury v režimu 7x24, hlášení anomálií a nežádoucích provozních stavů;
 - zálohování důležitých dat na NAS;
 - odstranění nežádoucích stavů, jako jsou výpadky zařízení nebo jejich součástí;
 - opětovné oživení, reinstalace zařízení, uvedení do původního stavu;
 - možnost zapůjčení náhradního zařízení na dobu výpadku;
 - pravidelná aktualizace firmware:
 - sledování changelogu;
 - testování firmware před aplikací do prostředí;
 - udržování aktuální verze firmware.

Active Directory

- Požadavek na zvýšení úrovně zabezpečení uživatelského přístupu a současné zjednodušení politiky tvorby hesel;
- Udržování funkční synchronizace AD s Azure AD v rámci služeb Microsoft 365.

Certifikační Autorita

- Součástí služby bude zavedení plnohodnotné 802.1x.

Cloudová infrastruktura

- Provoz, správa a údržba cloudového prostředí;
- Podpora a provoz MS Teams, OneDrive, Sharepoint a dalších nástrojů poskytovaných v rámci licence E3 do firemního prostředí;
- Rozvoj firemních procesů se zaměřením na komunikaci, organizaci úkolů, ukládání dat, bezpečnost a sdílení dat;
- Uživatelská podpora produktů M365.

AVL DSS

- Odpovědnost poskytovatele za:

- odstranění nežádoucích stavů, jako jsou výpadky sw zařízení nebo jeho součástí;
- opětovné oživení, reinstalace sw zařízení, uvedení do původního stavu;
- Případná instalace a rozšíření na další MEJ.

Tachoscan, TSK, APL Terminál, CIS STK, CIS SME, Emise2013, ISTP

- Instalace, konfigurace, provoz a běžná operativa nad danými aplikacemi;
- Provoz v souladu s licenčními podmínkami;
- Provoz mobilních terminálů s aplikacemi pro zajištění chodu STK.

Aplikace pro distribuci tabulek registračních značek na obce s rozšířenou působností

- Zajištění prostředí pro provoz aplikace;
- Zajištění síťových prostupů;
- Zajištění chodu VM.

Webové aplikace

- Zajištění provozu a správy webových aplikací;
- Zajištění správy obsahu pomocí nástrojů (PHP, PHPMyAdmin, HTML);
- Porozumění zdrojového kódu a schopnost úpravy aplikací;
- Analýza, návrh migrace a její provedení do MS Azure WebApp Service.

Klientská zařízení

- Podpora při zajišťování souladu s firemními předpisy;
- Technická a konzultační podpora při provozu koncových zařízení.

UPS

- Instalovány pouze na 4 lokalitách.
 - Praha Datové centrum CoolHousing
 - STK Krásná Lípa
 - STK Trutnov
 - Pardubice Chrudimka
- Neobsahuje karty pro vzdálený management.

Služby a sítě

Síťová infrastruktura

- Prvky infrastruktury provozovány na zařízeních Mikrotik.
- Zařízení nejsou provozována v režimu vysoké dostupnosti.
- Všechny pobočky propojeny pomocí VPN.
- Veškerý provoz centralizován přes datové centrum.
- Routing zabezpečování protokolem RIP.
- Provozovány sítě na IPv6.
- Ověřování uživatelů pomocí RADIUS a NPS.
- Řízení Wi-Fi Access Pointů pomocí CAPSMAN.
- Definovány ACL a filtry pro přístup klientských stanic do sítě.
- MEJ vybaveny kartami pro příjem LTE signálu a speciálními anténami 3v1 (LTE, Wi-Fi, GPS).
- Některé lokality vybaveny záložními prvky pro příjem LTE signálu jako záložní internetové připojení.
- Návštěvnické Wi-Fi jsou odděleny do samostatných VLAN a omezeny na rychlosti.
- Switche omezeny na MAC adresy zařízení.

On premises infrastruktura

Active Directory

- Rozsah sítě cca 100-200 uživatelů.
- Doména: 2x řadič domény (fyzický a virtuální), v pobočkách RODC řadiče.

- Uzamykání účtu při ataku - 10 pokusů, uzamčení na 60 minut.
- Zapisovatelné řadiče domény pouze na jedné lokalitě (hostingu).
- Uživatelé sítě mají přesměrované dokumenty a plochu na OneDrive.
- Replikace identit do Azure Active Directory (Azure AD Conenct).
- Požadavek na zvýšení úrovně zabezpečení uživatelského přístupu a současné zjednodušení politiky tvorby hesel.

Microsoft Exchange Onpremise + Online

- 2x VM Windows Server 2016.
- Microsoft Exchange 2016 CU 23.
- Hybridní režim s Exchange Online.
- 1x DAG.
- Příchozí zprávy přes Exchange Online Protection.
- Implementováno řešení pro podepisování zpráv DKIM na on-premises serverech.
- Integrace se službou „Spisovka“.
- Integrace kalendářů se systémy Ministerstva dopravy.
- Dodavatel zajistí analýzu používaných legacy protokolů a plnohodnotný přechod na Exchange Online, projektově řízené odstavení zbývajících služeb na Exchange Onpremise včetně analýzy dopadů.

Virtualizace

- Microsot Hyper-V.
- Není provozovaná v režimu vysoké dostupnosti.
- 25 virtuálních serverů (windows, linux).
- VM ukládány přímo na discích daného hypervisoru, v infrastruktuře není provozováno žádné diskové pole.

Vzdálený přístup

- Vzdálená pomoc uživatelům - připojení ke vzdálené ploše uživatele se používá výhradně Team Viewer.
- Vzdálený přístup uživatelů:
 - řešení pomocí VPN,
 - není provozován v režimu vysoké dostupnosti,
 - oprávnění řízeno GPO,
 - ověřování pomocí NPS/Radius.

Certifikační Autorita

- Používá se pro interní služby a aplikace.
- Nutná údržba a vydávání/obnova certifikátů, vč. certifikátů pro podpis kódu.

Update Management

- Update management řízen částečně pomocí SCCM (servery).
- 2 distribuční body.
- SCUP.
- Lze používat i pro aktualizaci BIOS na koncových stanicích.
- Koncové stanice řízeny pomocí Intune, ve 3 vlnách:
 - pilot,
 - MEJ,
 - ostatní uživatelé.

ESET

- Řešení instalováno na všech klientských i serverových prostředcích.
- Distribuce přes Microsoft Intune.

Cloudová infrastruktura

- Azure Active Directory / Entra ID (Synchronizace identit pomocí AD Conenct). AD Connect
- Azure VPN.
- Všichni uživatelé disponují licenci Microsoft 365 E3.
- Deployment a konfigurace pracovních stanic pomocí Intune, Autopilot.
- MDM – Microsoft Intune řídí veškeré koncové stanice (desktop, laptop, mobilní telefony).
- Požadavky na dodavatele služeb:
 - provoz, správa a údržba cloudového prostředí,
 - rozvoj a podpora MS Teams, OneDrive, Sharepoint a dalších nástrojů poskytovaných v rámci licence E3 do firemního prostředí, školení uživatelů a správce sítě,
 - implementace a rozvoj firemních procesů se zaměřením na komunikaci, organizaci úkolů, ukládání dat, bezpečnost a sdílení dat,
 - migrace specifických dat do prostředí M365 a zajištění jejich dostupnosti.

Správa a provoz spisové služby

- cloudová platforma,
- odpovědnost poskytovatele služeb
- analýza provozních stavů,
- řešení případných problémů,
- integrace služby s MS Exchange.

Microsoft Intune

- Named Locations,
- Conditional Access,
- Multi-faktor authentication,
- Compliance,
- Update management, update delivery,
- distribuce konfigurace, distribuce aplikací,
- řízení přístupů do Wi-Fi (každá lokalita vlastní SSID a zabezpečení) = centrální distribuce oprávnění do jednotlivých sítí,
- řízení přístupů ze soukromých/firemních zařízení,
- režimy provozu BYOD, COBO, COPE, POWP.

Ostatní služby a aplikace

AVL DSS

- V současné době v provozu ve 2 MEJ, výhledově rozšíření na další MEJ.
- Požadovaná odpovědnost za:
 - odstranění nežádoucích stavů, jako jsou výpadky sw zařízení nebo jeho součástí,
 - opětovné oživení, reinstalace SW zařízení, uvedení do původního stavu,
 - instalace a rozšíření na další jednotky.

Tachoscan, TSK, APL Terminál, CIS STK, CIS SME, Emise2013, ISTEP

- SW provozované na MEJ nebo STK.
- Instalace, konfigurace, provoz a běžná operativa nad danými aplikacemi.
- Provoz v souladu s licenčními podmínkami.
- Provoz mobilních terminálů s aplikacemi pro zajištění chodu STK.

Aplikace pro provoz ORP

- ORP (obec s rozšířenou působností).
- Zajištění prostředí pro provoz aplikace.
- Zajištění síťových přístupů.

- Zajištění chodu VM.
- Zajištění platnosti certifikátů.
- Linux.

Webové aplikace

- Provozovány na OS linux (VM).
- Zajištění provozu a správy webových aplikací.
- Zajištění správy obsahu pomocí nástrojů (PHP, PHPMyAdmin, MySQL, MariaDB, HTML);
- Porozumění zdrojového kódu a schopnost úpravy aplikací.
- Pravidelná aktualizace OS, výměna SSL certifikátů.
- Webové aplikace:
 - web cpspd.cz,
 - rozhraní ORP,
 - interní objednávkový systém, skladová aplikace - aplikaci je třeba udržovat v chodu, jedná se prvek kritické infrastruktury, na aplikaci není servisní smlouva s výrobcem. Občas nutný servisní zásah, například výměna tiskárny v systému, reset tiskové fronty či jiná oprava.
- Analýza, návrh migrace a její provedení do MS Azure WebApp Service.

Zálohování

- Zálohování dat není koncepčně řešeno a garantované zálohy nejsou k dispozici.
- Existují replikace dat společnosti v rámci provozu DFSR, které již nejsou produkční, ale pouze v režimu Archivu.
- Nastavení procesů a technologie zálohování součástí služby, rovnou i s ohledem na zajištění NIS2.

Klientská zařízení

- Deployment pomocí Microsoft Intune.
- Přihlašování uživatelů do různých systémů pomocí certifikátu na čipové kartě.
- Přihlašování uživatelů do specifických aplikací pomocí certifikátů na čipové kartě.
- Implementováno MFA v kombinaci s Conditional Access.
- Použití externích čteček čipových karet nebo čteček integrovaných v klávesnici.
- Uživatelé nedisponují oprávněním na úrovni admin.
- Spouštění specifický aplikací explicitně povoleno, jinak jsou aplikace zakázány.
- Distribuce aktualizací probíhá v pracovní době, součástí správy by měla být analýza a návrh změn v distribuci aktualizací a provedení těchto změn.
- Některé počítače mají zakázáno použití USB paměťových zařízení.
- Některé počítače mají povolena pouze specifická paměťová zařízení.
- Automatizovaný deployment přístupových údajů do Wi-Fi.
- Zařízení jsou plně spravována (konfigurována) z prostředí Microsoft Intune pomocí konfiguračních politik.
- Přístup zařízení k firemním prostředkům je vyhodnocován na základě souladu s předpisy (Compliance politiky).
- Zařízení jsou provozována v režimu Hybrid-joined (Microsoft AD, Microsoft Entra ID).

Projekty pro rozvoj informačního systému

- Přejít na Windows Server 20xx.
- Přejít na Windows 11.
- Odstavení Exchange On Premise.
- Výměna webu.
- Výměna spisové služby.

Další důležité aplikace a software používaných objednatelem:

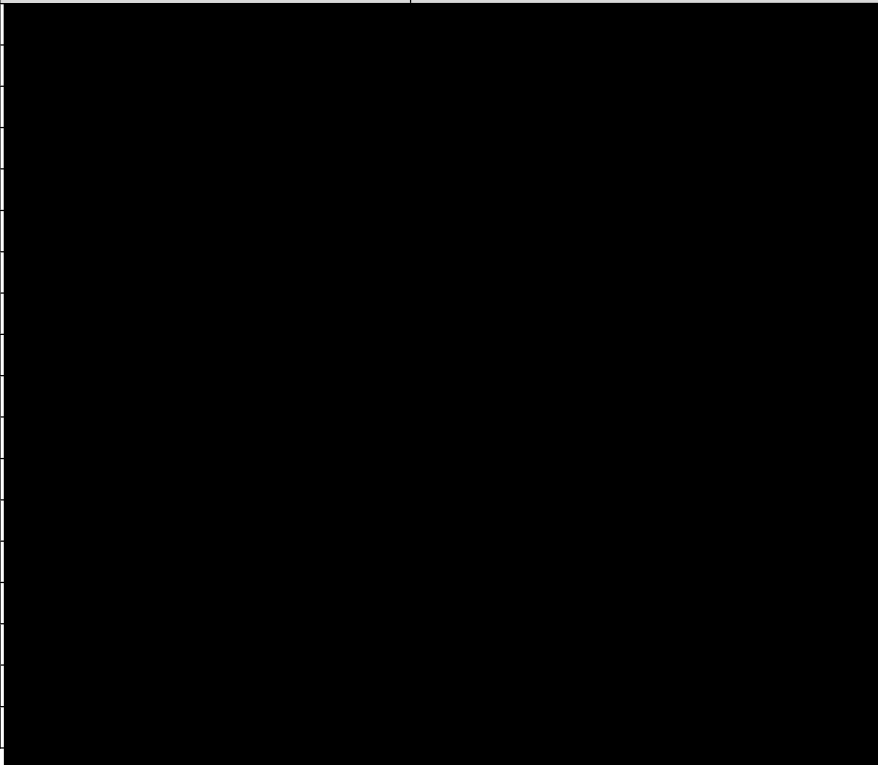
- Elektronická spisová služba – Dobrá spisovka – je zmíněno u Exchange jako integrace + v sekci Cloudová infrastruktura
- Manažer smluv a Codexis – aplikace od Atlas consulting
- Evidence tabulek registrační značek – zmíněno u web aplikací
- OK base – mzdový a personální systém provozovatel MD CR– integrace SSO s AD pomocí keytab
- IMIS – účetní systém – provozovatel MD CR
- Aplikace SME a STK– zmíněno v Ostatních službách a aplikacích
- Aplikace eTesty
- Aplikace pro mobilní měření emisí AVL DSS
- Aplikace Tachoscan

**SEZNAM PROVOZOVEN, SÍŤOVÝCH ZAŘÍZENÍ, FYZICKÝCH SERVERŮ A VIRTUÁLNÍCH
SERVERŮ OBJEDNATELE**

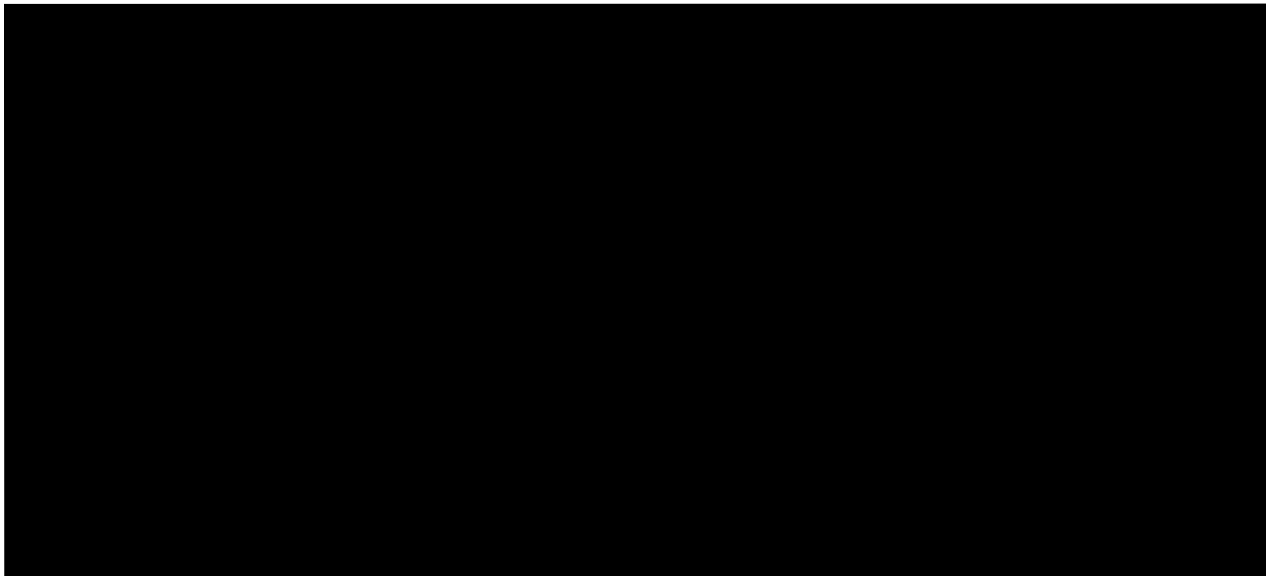
Seznam provozoven

Kraj	Město	Adresa
Praha	Praha	
Praha	Praha	
Praha	Praha	
Praha	Praha	
Karlovarský	Karlovy Vary	
Plzeňský	Plzeň	
Jihočeský	České Budějovice	
Pardubický	Pardubice	
Pardubický	Pardubice	
Královehradecký	Hradec Králové	
Královehradecký	Trutnov	
Ústecký	Krásná Lípa	
Ústecký	Ústí nad Labem	
Liberecký	Liberec	
Vysočina	Jihlava	
Jihomoravský	Brno	
Zlínský	Kroměříž	
Zlínský	Zlín	
Zlínský	Zlín	
Olomoucký	Prostějov	
Moravskoslezský	Ostrava	

Seznam síťových zařízení

Lokalita	Model
	

Seznam virtuálních serverů



Oprávněné osoby objednatele a klasifikace incidentů

1. Oprávněné osoby objednatele pro zadávání žádostí o podporu

Jméno, příjmení	Pozice	E-mail	Telefon
Ing. Lenka Čechová	ředitelka	lenka.cechova@cspdsd.cz	702 042 369

2. Klasifikace incidentů

Klasifikace požadavku	Popis požadavku	SLA
Kritická (Urgent)	Situace, kdy je znemožněn přístup ke službám a datům poskytovaných podporovanou infrastrukturou. Neexistuje náhradní řešení (workaround), vada produktu způsobuje výpadek hlavních funkcionalit.	Zahájení do 2 hodin
Vysoká (High)	Vada produktu zabraňuje uživateli provádět kritické funkce, náhradní řešení existuje, ale značně omezuje práci uživatele nebo funkcionalitu služeb pro klienty. Situace, kdy je významným způsobem degradována nebo významně omezena funkcionalita podporované infrastruktury, ale je možné použít náhradní řešení, nebo situaci v omezeném režimu dočasně akceptovat.	Zahájení do 24 hodin
Standardní (Medium)	Vada produktu neomezuje primární práci uživatelů nebo možnosti/funkce klientů, oprava může být naplánována.	Zahájení do 48 hodin
Nízká (Low)	Všechny incidenty, jejichž výskyt neohrožuje chod infrastruktury a poskytované služby. Omezení vykonávání části svých povinností nebo funkcionalit, existuje náhradní řešení, činnost může být provedena jinak nebo jinde. Není urgentní.	Zahájení do 96 hodin