

Vymezení obsahu, rozsahu a požadavků na poskytovanou Službu

1 POSKYTOVANÁ SLUŽBA

Poskytovaná Služba zahrnuje v souladu s bodem 3.1 Smlouvy následující služby:

1.1 Poskytnutí prostor hostingového centra (hlavní lokalita – Na Pankráci 1685/19, Praha 4 a záložní lokalita Nad Elektrárnou 411, Praha 10).

Tyto prostory splňují následující požadavky:

- a) dostupnost primární lokality hostingového centra od budovy Objednatele Politických vězňů 20, Praha 1 do 60 minut běžnými dopravními prostředky (automobil, autobus, vlak, tramvaj, podzemní dráha) za podmínek běžného provozu a při dodržení zákonných předpisů; dostupnost případné záložní lokality hostingového centra od budovy Objednatele Politických vězňů 20, Praha 1 do 120 minut běžnými dopravními prostředky za stejných podmínek,
- b) fyzická ostraha objektu v režimu 7 dní v týdnu a 24 hodin denně (dále jen „7 x 24“), včetně monitoringu pohybu osob v objektu s využitím kamerového systému a systému identifikačních karet,
- c) zabezpečení fyzického přístupu do prostor centra pouze oprávněným osobám v režimu 7 x 24 bez omezení (za pomoci využití k tomu vhodných technických prostředků),
- d) možnost zabezpečeného vzdáleného přístupu a vzdálené správy instalovaných hardwarových zařízení, základního softwaru a aplikačního programového vybavení IS RŽP k tomu oprávněnými osobami Objednatele a poskytovatele služeb aplikační podpory, způsobem dohodnutým mezi Poskytovatelem a Objednatelem, resp. poskytovatelem služeb aplikační podpory,
- e) vybavení centra protipožárním a zabezpečovacím systémem,
- f) zabezpečení centra proti poškození vodou,
- g) zajištění standardního provozního prostředí centra (teplota, vlhkost, prašnost),
- h) opatření proti krátkodobým i dlouhodobým výpadkům elektrické energie (vybavení centra dvěma nezávislými zdroji elektrické energie a připojení hardwaru poskytnutého dle bodu 3.1 písm. b) Smlouvy k těmto dvěma zdrojům),
- i) opatření zajišťující fyzickou bezpečnost instalovaných hardwarových zařízení pro poskytování poptávané Služby.

1.2 Poskytnutí hardwaru pro provoz IS RŽP

Tento hardware zahrnuje:

- a) databázové servery,
- b) disková pole,
- c) aplikační servery,
- d) LDAP servery,
- e) zálohovací servery,
- f) zálohovací zařízení,
- g) služební servery,
- h) firewally,
- i) load balancery,
- j) síťové prvky pro propojení uvedených serverů a zařízení a pro připojení hostingového centra k Internetu.

Počty jednotlivých zařízení a jejich detailní technická specifikace bude uvedena v detailním návrhu technické infrastruktury, zpracovaném Poskytovatelem a předaném Objednateli dle bodu 3.8 písm. a) Smlouvy.

1.3 Poskytnutí základního softwaru pro provoz IS RŽP

Tento software zahrnuje:

- a) operační systémy,
- b) databázový software IBM Informix IDS 9.4x,
- c) kompilátory C/C++,
- d) IBM MaxConnect,
- e) LDAP servery,
- f) mail servery,
- g) proxy servery,
- h) zálohovací software.

Počty licencí tohoto softwaru a jeho detailní technická specifikace bude uvedena v detailním návrhu technické infrastruktury, zpracovaném Poskytovatelem a předaném Objednateli dle bodu 3.8 písm. a) Smlouvy.

1.4 Poskytnutí služeb souvisejících s provozem hostingového centra

Výčet požadovaných služeb je uveden v bodě 1.1 písm. b) až i) této Přílohy. Služeb uvedených pod písm. c) a d) mohou využívat jak oprávněné osoby Objednatele, tak oprávněné osoby poskytovatele služeb aplikační podpory IS RŽP. Detailní specifikace těchto služeb bude uvedena v detailním návrhu technické infrastruktury, zpracovaném Poskytovatelem a předaném Objednateli dle bodu 3.8 písm. a) Smlouvy.

1.5 Poskytnutí služeb spojených s provozem hardwaru a základního softwaru

Tyto služby zahrnují:

- a) Poskytování správy a údržby hardwarového vybavení poskytnutého dle bodu 3.1 písm. b) Smlouvy, včetně jeho instalace a konfigurace, odstraňování závad tohoto vybavení, provádění jeho pravidelné profylaxe a provádění ladění jeho výkonu a případných upgradů tak, aby jeho dostupnost a výkon odpovídaly požadavkům kladeným na Službu, uvedeným v bodech 4.4 a 4.16 této Přílohy.
- b) Instalace, konfigurace a zajištění správy a údržby operačních systémů na poskytnutém hardwaru a provádění jejich upgradů dle požadavků poskytovatele služeb aplikační podpory a Objednatele.
- c) Instalace instalačních balíků pro updaty a upgrady databázového softwaru poskytnutého dle bodu 1.3 písm. b) této Přílohy a softwarového koncentrátoru IBM MaxConnect poskytnutého dle bodu 1.3 písm. d) této Přílohy na serverech poskytnutých dle bodu 3.1 písm. b) Smlouvy.
- d) Instalace instalačních balíků pro updaty a upgrady kompilátorů jazyka C/C++ poskytnutých dle bodu 1.3 písm. c) této Přílohy na serverech poskytnutých dle bodu 3.1 písm. b) Smlouvy.
- e) Instalace instalačních balíků pro updaty a upgrady dalšího softwarového vybavení poskytnutého dle bodu 1.3 písm. e), f), g) a h) této Přílohy na serverech poskytnutých dle bodu 3.1 písm. b) Smlouvy.
- f) Monitoring síťové komunikace a detekce průniků a pokusů o průnik z Internetu k zařízením poskytnutým dle bodu 3.1 písm. b) Smlouvy nebo k takovým službám provozovaným na tomto hardwaru, které dle detailního technického návrhu nemají být přístupné koncovým uživatelům.
- g) Zálohování dat splňující požadavky dle bodu 4.21 této Přílohy.
- h) Poskytování služby HelpDesk definované v bodě 4.9 této Přílohy za podmínek uvedených v bodech 4.10 až 4.14 této Přílohy.
- i) Smluvní strany prohlašují, že činnosti uvedené v písm. b), c), d) a e) tohoto bodu podléhají změnovému řízení uvedeného v Příloze č. 2 Smlouvy.
- j) Poskytovatel je odpovědný za změny uvedené v písm. b), c), d) a e) tohoto bodu pouze v případech, kdy tyto změny prošly změnovým řízením, jehož stranami budou vždy Poskytovatel, Objednatel a třetí strana dodávající

příslušný IS RŽP. V případě, že změnové řízení neprokáže požadovanou funkčnost, výkonnost a spolehlivost, není Poskytovatel povinen změny stanovené v písm. b), c), d) a e) tohoto bodu provést.

- k) V případě, že Poskytovatel změny, které prošly změnovým řízením a které uskutečnil, povedou ke skutečnostem vedoucím k částečné nebo úplné nedostupnosti Služby či ke zhoršení parametrů Služby, je Poskytovatel oprávněn se neprodleně vrátit k funkčnímu stavu.

1.6 **Poskytnutí komunikačních služeb**

Tyto služby zahrnují:

- a) připojení lokalit hostingového centra k síti Internet,
- b) zabezpečené propojení lokalit hostingového centra.

Detailní specifikace tohoto připojení a jeho parametrů bude uvedena v detailním návrhu technické infrastruktury, zpracovaném Poskytovatelem a předaném Objednateli dle bodu 3.8 písm. a) Smlouvy.

2 **HARMONOGRAM POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

Zahájení rutinního poskytování Služby dle bodu 8.1 písm. c) Smlouvy budou předcházet tři následující přípravné fáze:

2.1 **Projektová fáze** – v rámci této fáze Poskytovatel:

- a) Ve spolupráci s poskytovatelem služeb aplikační podpory zpracuje detailní návrh technické infrastruktury dle bodu 3.8 písm. a) Smlouvy.
- b) Zajistí dodávku technické infrastruktury podle detailního návrhu dle bodu 3.8 písm. a) Smlouvy.
- c) Ve spolupráci s poskytovatelem služeb aplikační podpory zpracuje provozní dokumentaci a provozní bezpečnostní dokumentaci pro provoz hostingového centra dle bodu 3.8 písm. b) Smlouvy.
- d) Vyčlení příslušné prostory pro poskytovanou Službu v hostingovém centru.

Projektová fáze bude ukončena akceptací Objednatel v souladu s podmínkami čl. 8 Smlouvy.

2.2 **Fáze přípravy provozu** – v rámci této fáze Poskytovatel:

- a) Provede instalaci hardwarové a základní softwarové infrastruktury dle detailního návrhu technické infrastruktury hostingového centra, zpracovaného dle bodu 3.8 písm. a) Smlouvy (alespoň pro provozní systém IS RŽP dle bodu 3.1 písm. a) této Přílohy).
- b) Zajistí zprovoznění komunikačních služeb dle bodu 3.1 písm. f) Smlouvy.

- c) Po instalaci databázových serverů IBM Informix IDS 9.4x provede ve spolupráci s poskytovatelem služeb aplikační podpory dokončování technické infrastruktury.
- d) Po instalaci aplikace IS RŽP provede ve spolupráci s poskytovatelem služeb aplikační podpory akceptační testy ověřující splnění funkčních, systémových, bezpečnostních a výkonových požadavků kladených na poskytovanou Službu podle článku 4 této Přílohy a Objednatel akceptovaného detailního technického návrhu dle bodu 3.8 písm. a) Smlouvy, provozní dokumentace a provozní bezpečnostní dokumentace dle bodu 3.8 písm. b) Smlouvy.

Fáze přípravy provozu bude ukončena akceptací Objednatel v souladu s podmínkami čl. 8 Smlouvy.

2.3 **Fáze ověřovacího provozu** – v rámci této fáze Poskytovatel:

- a) Provede ve spolupráci s poskytovatelem služeb aplikační podpory krátkodobý (v délce 2 až 3 týdny) ověřovací provoz IS RŽP, jeho vyhodnocení a případné zohlednění jeho výsledků formou úpravy detailního návrhu technické infrastruktury a úpravy instalované infrastruktury sloužící k poskytování Služby.
- b) Připraví a zprovozní technickou infrastrukturu pro servisní a školicí systém IS RŽP (dle bodu 3.1 písm. b) a c) této Přílohy) dle detailního návrhu technické infrastruktury, pokud tato infrastruktura nebyla zprovozněna již ve fázi přípravy provozu.

Fáze ověřovacího provozu bude ukončena akceptací Objednatel v souladu s podmínkami čl. 8 Smlouvy.

3 CHARAKTERISTIKY PROVOZOVANÉ APLIKACE IS RŽP

3.1 Provozovaná aplikace IS RŽP se člení na tři logické instance IS RŽP:

- a) **Provozní systém** – slouží pro ostrý provoz IS RŽP,
- b) **Servisní systém** – slouží k testování nových verzí aplikačního programového vybavení IS RŽP, a k zajištění činností dle bodu 1.5 písm. i) této Přílohy,
- c) **Školicí systém** – slouží pro zajištění pravidelných školení uživatelů IS RŽP.

3.2 Provozní systém IS RŽP dle bodu 3.1 písm. a) této Přílohy se člení do tří bezpečnostních zón:

- a) **Zóna A** – obsahuje databáze a aplikační servery, s nimiž budou aktivně pracovat autentizovaní uživatelé IS RŽP. V této zóně vzniká datový obsah IS RŽP, z této zóny probíhá komunikace s externími ISVS. Dojde-li činností uživatelů IS RŽP v této zóně k zápisu podnikatelského subjektu do živnostenského rejstříku nebo k zápisu změny údajů v tomto rejstříku, budou data zapsaná do rejstříku ihned automaticky přenesena do databáze zóny B.

- b) **Zóna B** – obsahuje databázi s veškerými daty živnostenského rejstříku a slouží pro předávání těchto dat těm externím subjektům, kterým mají být podle živnostenského zákona předávány. V budoucnu může tato zóna nabízet některé informační služby také on-line.
- c) **Zóna C** – obsahuje pouze veřejnou část dat živnostenského rejstříku a slouží pro poskytování informačních služeb veřejnosti (neautentizovaným uživatelům IS RŽP).

- 3.3 Servisní systém IS RŽP dle bodu 3.1 písm. b) této Přílohy se člení do bezpečnostních zón dle bodu 3.2 této Přílohy shodně jako provozní systém.
- 3.4 Školící systém IS RŽP dle bodu 3.1 písm. c) této Přílohy obsahuje pouze bezpečnostní zónu A dle bodu 3.2 písm. a) této Přílohy.
- 3.5 Databáze zóny A provozního systému IS RŽP bude obsahovat záznamy o cca 2 mil. podnikatelských subjektů. Záznamy o jednom podnikatelském subjektu a administrativních procesech souvisejících se vznikem, změnami a případně zánikem jeho živnostenských oprávnění budou v průměru zaujímat do 1 MB dat.
- 3.6 IS RŽP je procesně orientován. Jeho funkce jsou založeny na workflow, jádro systému tedy provádí přechody mezi stavy jednotlivých administrativních procesů probíhajících na živnostenských úřadech a zaznamenává do databáze data související s jednotlivými stavy a přechody mezi nimi. Ročně v systému proběhnou řádově stovky tisíc administrativních procesů různého typu. Každý administrativní proces může trvat od 1 pracovního dne až do doby několika měsíců.
- 3.7 Zátěž zóny A provozního systému bude nerovnoměrná. Nejvíce bude zatížen v průběhu dopoledne pracovního dne, kdy se předpokládá současná činnost většiny pracovníků všech živnostenských úřadů v ČR. Jde o cca 2100 uživatelů. Předpokládá se, že tento počet může narůst až na dvojnásobek. Při špičkové zátěži systému se předpokládá až 120 současně zpracovávaných požadavků od uživatelů na aplikační servery zóny A provozního systému s průměrnou dobou zpracování požadavku 10 vteřin.
- 3.8 Uživatelské požadavky veřejnosti na data zóny C budou probíhat nerovnoměrně v průběhu celého týdne, 24 hodin denně. Předpokládá se cca 35 tisíc uživatelů denně při zahájení poskytování Služby a jejich postupný nárůst.

4 PARAMETRY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Poskytovatel Služby odpovídá pouze za parametry plnění předmětu Smlouvy dle bodu 3.1 písm. a) až f) Smlouvy.

4.1 Dostupnost Služby

Služba infrastruktury poskytovaná dle bodu 3.1 písm. b) a c) Smlouvy je **dostupná**, pokud jsou k dispozici data zpracovávaná prostřednictvím této infrastruktury pro zápis i čtení, je k dispozici aplikační logika IS RŽP, systém

autentizace na bázi LDAP a všechny další poskytované hardwarové a softwarové komponenty, které mají být přístupné z Internetu. Dostupnost se posuzuje pro Službu jako celek, jde tedy o dostupnost Služby z přípojného bodu komunikační infrastruktury Poskytovatele (např. Internetu).

4.2 Výpadek Služby

Pokud služba není dostupná, jde o **výpadek** služby.

4.3 Běžná provozní doba

Běžná provozní doba je doba od 7:00 do 18:30 hod. v pracovní dny.

4.4 Požadavky na dostupnost Služby

- a) Celková doba výpadku infrastruktury zóny A provozního systému dle bodu 3.2, písm. a) této Přílohy, včetně provozního rozhraní IS RŽP na ostatní ISVS, nesmí v součtu za běžnou pracovní dobu dle bodu 4.3 této Přílohy za jeden kalendářní měsíc přesáhnout hodnotu 2% z celkové běžné pracovní doby v tomto kalendářním měsíci.
- b) Maximální povolená doba výpadku infrastruktury zóny A provozního systému dle bodu 3.2 písm. a) této Přílohy, včetně provozního rozhraní IS RŽP na ostatní ISVS, činí v běžné pracovní době dle bodu 4.3 této Přílohy v případě, že nejde o rozsáhlou havárii, 60 minut.
- c) Maximální povolená doba výpadku infrastruktury zóny A provozního systému dle bodu 3.2 písm. a) této Přílohy, včetně provozního rozhraní IS RŽP na ostatní ISVS, činí mimo běžnou provozní dobu dle bodu 4.3 této Přílohy (tedy v pracovní dny mimo dobu od 7:00 do 18:30 hod. a ve dnech pracovního volna, pracovního klidu a svátků) v případě, že nejde o rozsáhlou havárii, 4 hodiny.
- d) Data a aplikace zóny B provozního systému dle bodu 3.2 písm. b) této Přílohy, včetně odpovídajícího rozhraní, musí být dostupné tak, aby bylo zajištěno předání dat externím subjektům alespoň každý pracovní den.
- e) Data a aplikace zóny C provozního systému dle bodu 3.2 písm. c) této Přílohy, včetně odpovídajícího rozhraní, musí být dostupné 24 hodin denně a 7 dní v týdnu s tím, že maximální povolená doba výpadku infrastruktury této zóny v případě, že nejde o rozsáhlou havárii, je 4 hodiny souvisle.
- f) Služební servery dle bodu 1.2 písm. g) této Přílohy musí být dostupné 24 hodin denně a 7 dní v týdnu s tím, že maximální souvislá povolená doba výpadku těchto serverů v případě, že nejde o rozsáhlou havárii, je 4 hodiny.
- g) Servisní systém dle bodu 3.1 písm. b) této Přílohy musí být dostupný 24 hodin denně a 7 dní v týdnu s tím, že maximální souvislá povolená doba výpadku jeho serverů v případě, že nejde o rozsáhlou havárii, je 4 hodiny.

h) Školící systém dle bodu 3.1 písm. c) této Přílohy musí být v průběhu školení dostupný stejně, jako je uvedeno výše v písm. a), b) a c) tohoto bodu pro zónu A provozního systému.

4.5 Z důvodu maximálního omezení dlouhodobějších výpadků systému (rozsáhlých havárií) v případě těžko předvídatelných událostí (např. živelné pohromy) musí být jako součást provozní bezpečnostní dokumentace zpracované dle bodu 3.8 písm. b) Smlouvy zpracovány plány kontinuity pro hostingové centrum.

4.6 Každou třetí sobotu v měsíci v době od 6:00 do 18:00 hodin bude prováděna profylaxe poskytované technické infrastruktury školícího a servisního systému a zón A a B provozního systému. Po tuto dobu nebude Služba dostupná. Tato doba se nezapočítává do celkové doby výpadků Služby.

4.7 Profylaxe poskytované technické infrastruktury zóny C provozního systému bude prováděna nepravidelně po předchozí domluvě s Objednatelem, ne častěji než čtyřikrát ročně. Doba této profylaxe nebude delší než 4 hodiny. Po tuto dobu nebude Služba dostupná. Tato doba se nezapočítává do celkové doby výpadků Služby. O plánovaném výpadku zóny C musí být informována veřejnost prostřednictvím webových stránek, na nichž jsou služby zóny C obvykle dostupné.

4.8 Poskytovatel může ve výjimečných a odůvodněných případech po předchozí dohodě s Objednatelem termín profylaxe nebo dobu jejího trvání změnit.

4.9 **Služba HelpDesk**

Služba HelpDesk slouží pro:

- a) přejímání hlášení vad dle bodu 13.1 Smlouvy,
- b) iniciování řešení nahlášených vad a hlášení jejich vyřešení ohlašovatelí vady,
- c) provádění průběžného monitoringu poskytování Služby a hlášení případně zjištěných problémů na helpdesk poskytovatele služeb aplikační podpory,
- d) poskytování konzultací, týkajících se poskytované Služby, Objednateli a poskytovatelí služeb aplikační podpory.

Služba HelpDesk neslouží pro hlášení vad koncovými uživateli IS RŽP, ani pro poskytování konzultací těmto uživatelům. Pro tyto účely slouží helpdesk poskytovatele služeb aplikační podpory.

4.10 **Dostupnost služby HelpDesk**

Služba HelpDesk je **dostupná**, pokud je k dispozici (telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím elektronického helpdeskového systému) osoba, která přejímá hlášení vad (v případě elektronické komunikace potvrdí přijetí tohoto hlášení do 5 minut) a provádí průběžný monitoring provozu poskytnuté technické infrastruktury dle bodu 3.1 písm. b) a c) Smlouvy.

4.11 **Požadavky na dostupnost služby HelpDesk**

Dostupnost služby HelpDesk musí být zabezpečena v režimu 24 hodin denně a 7 dní v týdnu s maximální délkou výpadku v součtu za jeden kalendářní týden 60 minut.

4.12 V odůvodněných případech může po předchozí dohodě s Objednatelem Poskytovatel provést plánovaný výpadek služby HelpDesk. Doba takto plánovaného výpadku se pak nezapočítává do doby dle bodu 4.11 této Přílohy.

4.13 V případě, že příčinou vady nahlášené službě HelpDesk je nefunkčnost nebo nedostupnost technické infrastruktury poskytnuté dle bodu 3.1 písm. b) a c) Smlouvy nebo nefunkčnost komunikačních služeb dle bodu 3.1 písm. f) Smlouvy, je služba HelpDesk povinná zajistit odstranění vady tak, aby byly dodrženy parametry dostupnosti Služby uvedené v bodě 4.4 této Přílohy, a o odstranění vady neprodleně informovat helpdesk poskytovatele služeb aplikační podpory a osobu, která vadu nahlásila.

4.14 V případě žádosti o konzultaci dle bodu 4.9 písm. d) této Přílohy je služba HelpDesk povinná poskytnout nebo zajistit odpověď v termínu dohodnutém s žadatelem při žádosti o tuto konzultaci.

4.15 **Doba odezvy aplikace IS RŽP**

Dobou odezvy aplikace IS RŽP na požadavek uživatele se rozumí doba od okamžiku vstupu tohoto požadavku na firewall hostingového centra do okamžiku výstupu odpovědi na tento požadavek na firewallu hostingového centra. Měření odezvy aplikace bude prováděno podle metodiky měření a testů akceptovaných Objednatelem.

4.16 **Požadavky na výkon Služby**

a) Průměrná doba odezvy aplikace IS RŽP dle bodu 4.15 této Přílohy, při špičkové zátěži systému dle bodu 3.7 této Přílohy a za dodržení charakteristik aplikace IS RŽP uvedených v bodech 3.5, 3.6 a 3.7 této Přílohy, za 24 hodin nesmí přesáhnout 10 vteřin na jeden požadavek uživatele.

b) Pokud se průměrná doba odezvy aplikace IS RŽP za období jednoho týdne (168 hodin) zvýší o více než 30% oproti dlouhodobému průměru za 3 měsíce, je Poskytovatel povinen uplatnit kroky vedoucí k okamžité úpravě průměrné doby odezvy do původních mezí. V případě, že tak neučiní nebo provedené kroky nepovedou k úpravě průměrné doby odezvy na hodnotu nižší než 110% původního dlouhodobého průměru, bude uplatněna sankce podle bodu 10.2 Smlouvy.

c) Pokud průměrná doba odezvy aplikace IS RŽP za období 3 měsíců přesáhne limit 10 vteřin na jeden požadavek, bude uplatněna sankce podle bodu 10.2, příp. bodu 10.3 Smlouvy (podle výše průměrné doby odezvy).

4.17 Konfigurace technické infrastruktury poskytnuté dle bodu 3.1 písm. b) Smlouvy musí být navržena tak, aby umožňovala bezproblémové rozšíření v případě zvýšení zátěže připojením dalších uživatelů IS RŽP nebo rozšířením aplikačního

programového vybavení IS RŽP o nové funkce, které nemají dopad na změnu logické nebo fyzické architektury systému.

4.18 **Požadavky na monitoring Služby**

- a) Poskytovatel musí zajistit nepřetržité monitorování dostupnosti infrastruktury poskytnuté dle bodu 3.1 písm. b) a c) Smlouvy, včetně monitoringu dostupnosti komunikačních služeb dle bodu 3.1 písm. f) Smlouvy, takové, aby byl schopen Objednateli prokazatelně doložit splnění parametrů Služby dle bodu 4.4 této Přílohy.
- b) Poskytovatel musí zajistit monitorování výkonu infrastruktury poskytnuté dle bodu 3.1 písm. b) a c) Smlouvy takové, aby byl schopen Objednateli prokazatelně doložit splnění parametrů Služby dle bodu 4.16 této Přílohy. Měření výkonu infrastruktury musí probíhat dle bodu 4.15 této Přílohy.
- c) Poskytovatel musí zajistit průběžné monitorování služby HelpDesk dle bodu 4.9 této Přílohy tak, aby byl schopen Objednateli prokazatelně doložit splnění parametrů Služby dle bodů 4.10 a 4.11 této Přílohy.
- d) Výstupy z tohoto monitoringu musí mít takovou strukturu a povahu, aby byly kontrolovatelné Objednatelům za účelem kontroly plnění smluvních podmínek a mohly sloužit jako součást akceptačního protokolu dle bodu 8.11 Smlouvy.

4.19 Způsob monitoringu, zaznamenávání, předávání a vyhodnocování informací o dostupnosti a výkonu Služby a dostupnosti služby HelpDesk je podrobněji popsán v článku 5 této Přílohy.

4.20 V případě, že dojde k výpadku Služby nebo některé její části, je Poskytovatel povinen toto neprodleně ohlásit poskytovateli služeb aplikační podpory prostřednictvím jeho helpdesku.

4.21 **Požadavky na zálohování dat**

- a) Poskytovatel zajistí kompletní zálohování dat zpracovávaných na infrastruktuře poskytnuté dle bodu 3.1 písm. b) Smlouvy, tedy zálohování softwaru poskytnutého dle bodu 3.1 písm. c) Smlouvy, softwaru instalovaného na poskytnutou infrastrukturu poskytovatelem služeb aplikační podpory i zálohování všech dat uložených ve všech instancích databázových serverů.
- b) Zálohy dle bodu 4.21 písm. a) této Přílohy budou prováděny inkrementálně alespoň jedenkrát denně. Alespoň jedenkrát měsíčně bude provedena úplná záloha všech dat.
- c) Denní inkrementální zálohy dle bodu 4.21 písm. b) této Přílohy budou uchovávány tak, aby bylo možné obnovit stav dat k libovolnému dni z předchozích 30 kalendářních dní.
- d) Měsíční plné zálohy dle bodu 4.21 písm. b) této Přílohy budou uchovávány za posledních 6 měsíců.

- e) Zálohovací systém poskytnutý Poskytovatelem dle bodu 1.2 písm. f) a 1.3 písm. h) této Přílohy musí být dimenzován tak, aby provedení úplné obnovy diskových prostorů jedné instance databázového serveru nepřekročilo 3 hodiny.
- f) Zálohovací systém poskytnutý Poskytovatelem dle bodu 1.2 písm. f) a 1.3 písm. h) této Přílohy musí být dimenzován tak, aby provedení úplné obnovy diskových prostorů systémových částí všech poskytnutých databázových, aplikačních a služebních serverů nepřekročilo 1 hodinu.
- g) Zálohy pořízené dle bodu 4.21 písm. b), c) a d) této Přílohy musí být ukládány tak, aby se předešlo jejich zničení v případě požáru, živelné pohromy nebo teroristického útoku na prostory hostingového centra a aby zároveň byly okamžitě dostupné v případě potřeby obnovy dat.

5 POSTUPY MONITORINGU POSKYTOVANÉ SLUŽBY

- 5.1 Poskytovatel bude měřit důležité parametry všech komponent Služby. Hodnoty budou zjišťovány a vyhodnocovány na chybové úrovni prostřednictvím automatizovaných nástrojů monitorovací infrastruktury Poskytovatele. Výsledky monitoringu budou okamžitě předávány pracovišti zajišťujícímu službu HelpDesk, které v případě potřeby zahájí v souladu se Smlouvou kroky potřebné k odstranění nebo předejití nedostupnosti Služby nebo její částí. Tytéž výstupy budou použity pro zpracování pravidelného hlášení o parametrech Služby, které bude Poskytovatel předkládat Objednateli, za každý kalendářní měsíc, dle bodu 8.11 Smlouvy.
- 5.2 Hodnoty zjištěné měřením bude Poskytovatel archivovat nejméně po dobu jednoho roku od okamžiku jejich změření. Poskytovatel zpřístupní tento archiv Objednateli formou zabezpečené www aplikace.
- 5.3 Stanovení metodiky, která bude určovat měřené parametry a četnost jejich měření bude předmětem projektové fáze s následnou úpravou dle výsledků fáze přípravy provozu a fáze ověřovacího provozu. Po odsouhlasení Objednatel se seznam měřených veličin, doplněný o četnost měření a měřící metody, stane součástí projektové dokumentace. Poskytovatel bude v průběhu rutinního provozu tento seznam doplňovat v případě potřeby o další parametry.
- 5.4 Seznam měřených veličin musí obsahovat výkonnostní parametry Služby dle bodů 4.4, 4.10 a 4.16 (dostupnosti Služby a odezvy aplikace) této Přílohy. Odezva aplikace bude měřena na základě analýzy transakčních logů aplikace jako průměr rozdílů času přijetí požadavku a času odeslání odpovědi na tentýž požadavek zvětšený o čas přenosu požadavku komunikační částí Služby. Takto zjištěný čas odezvy může být upraven o vážený příspěvek získaný měřením odezvy systému na simulované aplikační dotazy.