Ev. č. 20070208

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

podle § 269 odst. 2 z.č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů

uzavřená mezi smluvními stranami

Česká republika - Česká správa sociálního zabezpečení
Křížová 1292/25
225 08 Praha 5 - Smíchov

IČ: 00 00 69 63

Bank.spojení: Česká národní banka, pobočka Praha, č.ú.: [redacted]

IBM číslo zákazníka: 777500

Zastoupená JUDr. Boženou Michálkovou, pověřenou zastupováním funkce ústředního ředitele ČSSZ (dále jen „Objednatel" nebo „ČSSZ")

a

IBM Česká republika, spol. s r.o.
V Parku 2294/4
148 00 Praha 4 – Chodov

IČ: 14890992
DIČ: CZ14890992
Bank.spojení: ČSOB, a.s., č.ú.: [redacted]
IBM číslo smlouvy: CHG044N

Jednající: [redacted] jednatelem a generálním ředitelem společnosti a [redacted], jednatelem společnosti,
přičemž každý z jednatelů je oprávněn podepisovat se za společnost samostatně.

Registrovaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, číslo vložky 692
(dále jen „Zhotovitel" nebo „IBM")

(společně též jako „Smluvní strany")

Předmětem této smlouvy o poskytování služeb (dále jen „Smlouva") jsou následující činnosti, které budou poskytovány na základě ustanovení Smlouvy a její Přílohy č. 2- „Detailní popis Podpůrných služeb pro zabezpečení provozu a dohledu infrastruktury datového úložiště v České správě sociálního zabezpečení" (dále jen „Příloha č. 2").

Základní definice

Materiály - pod pojmem "Materiály" se rozumí díla, jež jsou předmětem autorských práv (jako jsou počítačové programy, výpisy zdrojového kódu, programovací nástroje, dokumentace, reporty, nákresy apod.), jež poskytuje Zhotovitel Objednateli jako součást služby. Na tyto materiály se vztahují ustanovení článku 6. této Smlouvy. Pojem "Materiály" však nezahrnuje licencované SW produkty dostupné na základě zvláštních licenčních podmínek.

Služba - znamená provedení úkolu, poskytnutí rady či konzultace, pomoci, podpory nebo přístupu ke zdroji (jako např. přístup k informační databázi), jež Zhotovitel zpřístupní Objednateli.

Podnik - je právnická osoba (jako např. společnost) a její dceřiné společnosti, které vlastní alespoň z 50 procent. Pojem "Podnik" se vztahuje pouze k té části podniku, která je umístěna na území České republiky.

1. Preambule

1.1. Objednatel a Zhotovitel mají mezi sebou uzavřenou smlouvu o dílo na „Komplexní dodávku datového úložiště ve dvou lokalitách" ze dne 13.12.2005 č. CHF010N, na jejímž základě bylo Zhotovitelem Objednateli předáno dne 26.10.2006 komplexní datové úložiště (dále rovněž jen „Datové úložiště" nebo „DÚ") a toto Datové úložiště bylo Objednatelem akceptováno a převzato do provozu.

2. Předmět Smlouvy

2.1. Předmětem Smlouvy jsou „**Podpůrné služby pro zabezpečení provozu a dohledu Datového úložiště"** (dále rovněž jen „Služby") pro potřeby Objednatele.

2.2. Pro účely plnění předmětu této Smlouvy je pojmem Datové úložiště míněna Infrastruktura DÚ, jejíž definice je uvedena v kapitole 1.1 „Definice" Přílohy č. 2.

3. Popis plnění

3.1. Detailní přehled a popis předmětu Smlouvy je uveden v Příloze č. 2.

3.2. Do deseti (10) pracovních dnů od data účinnosti Smlouvy dle bodu 9.10. převezme Zhotovitel od Objednatele protokolárně infrastrukturu datového úložiště a provede její jednorázovou kontrolu. Toto převzetí bude stvrzeno podpisem Předávacího protokolu oprávněnými pracovníky Zhotovitele a Objednatele dle bodu 5.4.

3.3. Nejpozději do třiceti (30) pracovních dnů od data účinnosti Smlouvy dle bodu 9.10 poskytne Zhotovitel Objednateli služby spojené s optimalizací nastavení a rekonfigurací infrastruktury datového úložiště v souvislosti s možnými změnami vzniklými v infrastruktuře DÚ od jejího předání Objednateli. Poskytnutí těchto služeb bude stvrzeno podpisem Předávacího protokolu oprávněnými pracovníky Zhotovitele a Objednatele dle bodu 5.4, přičemž Předávací protokol bude obsahovat detailní rozpis poskytnutých služeb.

4. Cena, platební podmínky, fakturační náležitosti a sankce

4.1. Cena, platební podmínky, fakturační náležitosti a sankce jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.

5. Povinnosti Smluvních stran

5.1. Objednatel se zavazuje umožnit Zhotoviteli provádět Služby a zaplatit Zhotoviteli sjednanou cenu za Služby v souladu s touto Smlouvou.

5.2. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli součinnost potřebnou pro řádné a včasné plnění dohodnutého předmětu Smlouvy.

5.3. Objednatel se zavazuje splnit všechny předpoklady uvedené v kapitole 1.3 Přílohy č. 2.

5.4. Jako oprávnění pracovníci ve smyslu kapitoly 1.1 „Definice" Přílohy č. 2 a bodu 3.2 této Smlouvy byli stanoveni [redacted] (e-mail [redacted] tel. [redacted], mobil [redacted]) za stranu Objednatele a [redacted] (e-mail [redacted] tel. [redacted] mobil [redacted]) za stranu Zhotovitele.

6. Materiály

6.1 IBM uvede, jaké Materiály budou dodány Objednateli, a označí tyto Materiály jako Materiály typu I, Materiály typu II či jiným způsobem, který si smluvní strany dohodnou. Pokud nebudou Materiály tímto způsobem označeny, má se za to, že se jedná o Materiály typu II.

6.2 Materiály typu I jsou Materiály, které přímo souvisejí s plněním dle této Smlouvy, byly vytvořené v období provádění služeb a v přímé souvislosti s jejich prováděním a jsou vlastnictvím Objednatele, který k nim bude mít všechna autorská práva (včetně vlastnictví copyrightu). IBM si ponechá jednu kopii tohoto Materiálu. Objednatel tímto uděluje IBM 1) neodvolatelnou, nevýhradní, celosvětovou, vyplacenou licenci používat, vykonávat, reprodukovat, zobrazovat, provádět, distribuovat (uvnitř Podniku) kopie tohoto Materiálu a pořizovat z něho odvozená díla a 2) právo pověřovat další osoby k provádění výše uvedeného.

6.3 Materiály typu II jsou Materiály, které byly vytvořené v období provádění služeb či jindy (např. ty, které vznikly již před obdobím poskytování služeb) a jsou vlastnictvím IBM nebo třetí strany a IBM či třetí strana k nim má všechna autorská práva (včetně vlastnictví copyrightu). IBM dodá jednu kopii tohoto Materiálu Objednateli. IBM tímto uděluje Objednateli neodvolatelnou, nevýhradní, celosvětovou, vyplacenou licenci používat, vykonávat, reprodukovat, zobrazovat, provádět a distribuovat pouze pro vnitřní potřebu kopie tohoto Materiálu typu II a v případě Materiálu, který je vlastnictvím IBM a IBM k němu má všechna autorská práva, také licenci pořizovat z něho odvozená díla a právo pověřovat další osoby k provádění všech výše uvedených činností.

6.4 Každá ze stran se zavazuje, že na každé kopii vytvořené na základě licence udělené v souladu s touto částí uvede copyrightovou výhradu a jiné výhrady týkající se vlastnictví a autorských práv.

7. Patenty a autorská práva

7.1 IBM bude na své náklady hájit Objednatele před jakýmkoliv nárokem třetí strany z důvodu porušení patentu nebo autorského práva Materiálem, jenž IBM dodala Objednateli na základě této Smlouvy. IBM uhradí Objednateli veškeré náklady, škody a poplatky uložené soudem na základě takového nároku či náklady zahrnuté v dohodě o vyrovnání schválené IBM, a to za předpokladu, že Objednatel:

- bezodkladně předá IBM písemné oznámení o takovém nároku; a
- umožní IBM řídit obhajobu a jednání o vyrovnání a bude s IBM při obhajobě a jednáních o vyrovnání účinně spolupracovat.

7.2 Stane-li se Materiál předmětem takovéhoto nároku nebo je-li důvodné předpokládat, že se předmětem takovéhoto nároku stane, Objednatel souhlasí, že dovolí IBM zajistit Objednateli oprávnění k dalšímu používání Materiálu, upravit nebo nahradit jej Materiálem alespoň funkčně ekvivalentním. Nelze-li za přiměřených podmínek využít některou z těchto možností, zavazuje se Objednatel, že na základě písemné žádosti vrátí dotčený Materiál IBM. IBM v takovém případě poskytne Objednateli náhradu ve výši částky, kterou Objednatel IBM uhradil za služby, které byly provedeny v souvislosti s vytvořením takového Materiálu.

7.3 Tento článek stanoví veškeré závazky IBM vůči Objednateli z titulu porušení patentů a autorských práv.

7.4 IBM na sebe nebere žádné závazky týkající se nároků založených na:

1. čemkoliv, co poskytl Objednatel a bylo začleněno do Materiálu, nebo na skutečnosti, že IBM jednala v souladu s designem, specifikací či pokyny dodanými Objednatelem nebo třetí stranou v zastoupení Objednatele;
2. úpravě Materiálu provedené Objednatelem; nebo
3. kombinaci, provozu nebo použití Materiálu s jiným produktem, daty, přístrojem nebo obchodními metodami, jež nebyly poskytnuty ze strany IBM, či distribuci, provozu nebo používání Materiálu ve prospěch třetí strany mimo podnik Objednatele.

8. Odpovědnost za škody

8.1 Obě smluvní strany se dohodly, že případná náhrada škody způsobené jednou smluvní stranou druhé smluvní straně při plnění dle této smlouvy bude omezena následujícím způsobem:

1. náhrada IBM za škodu způsobenou Objednateli Materiály dodanými v rámci plnění dle této smlouvy bude omezena částkou uvedenou v článku 7. „Patenty a autorská práva" této Smlouvy;
2. případná náhrada škody na zdraví (včetně usmrcení) a škody na nemovitém a movitém majetku se hradí ve skutečné výši; a
3. v případě jiné skutečné přímé škody bude náhrada omezena částkou odpovídající souhrnu průběžných měsíčních poplatků za služby včetně DPH dle bodu 4.1 této Smlouvy za 12 měsíců.

8.2 S přihlédnutím k ustanovení § 379 obchodního zákoníku konstatují obě smluvní strany s ohledem na všechny okolnosti související s uzavřením Smlouvy, že úhrnná předvídatelná škoda, jež by mohla vzniknout, nepřekročí částky uvedené v podbodu 3. bodu 8.1 tohoto článku.

8.3 Ani jedna ze smluvních stran neodpovídá za následující:

1. za následné hospodářské škody, které nemohly být v době vzniku škody povinnou stranou předvídány; nebo
2. za ušlý zisk, ztrátu obchodních příležitostí, ušlé příjmy, újmu způsobenou poškozením dobrého jména nebo za nedosažené úspory.

8.4 Pokud IBM způsobí ztrátu dat nebo škodu na datech, bude náhrada způsobené škody spočívat v uhrazení nákladů spojených s náhradou či obnovou ztracených či poškozených dat; budou-li tato data obnovitelná. Objednatel v tomto případě nebude požadovat uhrazení ztracených či poškozených dat.

8.5 Tato omezení se uplatní v tom rozsahu, v jakém to umožňují právní předpisy České republiky.

9. Ostatní ustanovení

9.1. Místem provádění Služeb jsou prostory na adrese Křižová 6a, 225 08. Praha 5 a Trojská 13, 182 00 Praha 8.

9.2. Objednatel i Zhotovitel potvrzují, že převzali a prostudovali všechny smluvní podmínky vztahující se ke Smlouvě. Plnění podle Smlouvy bude poskytováno na základě této Smlouvy a její Přílohy č. 2

9.3. Otázky touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, a to především zák. č 513/1991 Sb., obchodního zákoníku v platném znění a zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění. Pokud se některé z ustanovení této Smlouvy stane neplatným, není tím dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení Smlouvy ani platnost a účinnost Smlouvy jakožto celku. V takovém případě bude neplatné ustanovení nahrazeno po vzájemné dohodě obou smluvních stran ustanovením jiným, jež bude svým účinkem co nejblíže odpovídat původnímu účelu neplatného ustanovení.

9.4. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s možností písemné výpovědi kteroukoli ze smluvních stran, a to bez uvedení důvodů a bez jakýchkoli sankčních následků pro stranu, která Smlouvu vypovídá.Výpovědní lhůta bude činit šest (6) měsíců a počne běžet první kalendářní den měsíce následujícího po datu doručení výpovědi.

9.5. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy z důvodů níže definovaného podstatného porušení Smlouvy, pokud takové podstatné porušení, které je důvodem pro odstoupení od Smlouvy, nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle

ustanovení § 374 obchodního zákoníku. Pro odstoupení od Smlouvy platí ustanovení obchodního zákoníku s níže uvedeným zpřesněním.

9.6. Podstatným porušením Smlouvy ze strany Zhotovitele se zejména rozumí prodlení s vyřešením incidentu v rámci Severity 1 po dobu delší než 5 (pět) kalendářních dnů. Podstatným porušením Smlouvy ze strany Zhotovitele se dále rozumí opakované nedodržení doby vyřešení incidentu Severity 1 a/nebo 2 dle čl. 5 odst. 5.6 Přílohy č. 2 této smlouvy v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Za opakované nedodržení doby vyřešení incidentu Severity 1 a/nebo 2 dle čl. 5 odst. 5.6 Přílohy č. 2 se rozumí alespoň dvojí nedodržení přílohou stanovené doby v průběhu jednoho kalendářního měsíce.

9.7. Podstatným porušením Smlouvy ze strany Objednatele se rozumí prodlení s úhradou pravidelných měsíčních plateb dle čl. 4 bodu 4.1 této Smlouvy o více jak 30 kalendářních dnů.

9.8. Smluvní strany se dohodly, že v případě odstoupení se bude postupovat podle příslušných ustanovení obchodního zákoníku s vyloučením § 351 odst. 2, tj. vzájemně řádně a včas poskytnutá plnění se v případě odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně nevrací.

9.9. Smluvní strany mohou tuto Smlouvu ukončit též dohodou. Dohoda musí být písemná, jinak je neplatná.

9.10. Tato Smlouva nabývá (i) platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou Smluvních stran a (ii) účinnosti od 1.7.2007 nebo dnem podpisu oprávněnými zástupci obou Smluvních stran podle toho, co nastane později.

9.11. Tato smlouva může být měněna pouze formou písemných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

9.12. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech originálních stejnopisech, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží po dvou.

9.13. Na základě Smlouvy neuděluje žádná strana druhé smluvní straně právo užívat její ochranné známky či jiná označení (včetně ochranných známek či označení v rámci podniku) pro účely propagace nebo publikování, není-li to oběma smluvními stranami předem písemně dohodnuto.

9.14. Obě smluvní strany jsou oprávněny uzavírat obdobné smlouvy s třetími stranami.

9.15. Každá smluvní strana uděluje druhé smluvní straně pouze výslovně uvedené licence či práva. Žádné jiné licence či práva (včetně licencí nebo práv k patentům) nejsou udělována.

9.16. V rozsahu, v jakém to umožňují příslušné právní předpisy, každá smluvní strana je oprávněna komunikovat s druhou smluvní stranou prostřednictvím elektronických prostředků a taková komunikace bude v rozsahu povoleném ze zákona rovnocenná podepsané písemné komunikaci. Identifikační kód (dále jen „ID") obsažený v elektronických dokumentech dostačuje k ověření identity odesilatele a autentičnosti dokumentu.

9.17. Každá smluvní strana poskytne druhé straně přiměřenou lhůtu k nápravě předtím, než vůči druhé straně vznese nároky související s neplněním jejích povinností.

9.18. Objednatel souhlasí s tím, že umožní společnosti International Business Machines Corporation a jejím dceřiným společnostem ukládat a užívat jeho kontaktní informace, tj. jméno, telefonní číslo a e-mailovou adresu při jejich obchodních aktivitách. Takovéto informace budou zpracovávány a užívány v souvislosti s obchodními vztahy mezi IBM a Objednatelem.

10. Závěrečná ustanovení

Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

- Příloha č.1 Cena a platební podmínky
- Příloha č.2 Detailní popis Podpůrných služeb pro zabezpečení provozu a dohledu infrastruktury datového úložiště v České správě sociálního zabezpečení

Objednatel: [redacted]	**Zhotovitel:** [redacted]
Podpis oprávněného zástupce	Podpis oprávněného zástupce
JUDr. Božena Michálková	[redacted]
29 -06- 2007	27 -06- 2007
Jméno (čitelně) Datum	Jméno (čitelně) Datum

PŘÍLOHA Č. 1

Cena a platební podmínky

1. Cena, platební podmínky a fakturační náležitosti

1.1. Měsíční celková cena za Služby uvedené v bodu 3.1 této Smlouvy je stanovena na 1 820 000 Kč (slovy jeden milión osm set dvacet tisíc) měsíčně bez DPH, tj. 2 165 800 Kč (slovy dva milióny sto šedesát pět tisíc osm set) včetně DPH v zákonné výši 19%. Cena za poskytnuté služby bude fakturována kalendářně měsíčně zpětně na základě faktur (daňových dokladů). Pokud datum účinnosti Smlouvy dle bodu 9.10 této Smlouvy nepřipadne na první den v kalendářním měsíci, bude cena za první měsíc stanovena ve výši odpovídající poměru ceny ode dne zahájení poskytování Služeb do konce daného měsíce. Datum uskutečnění zdanitelného plnění jako dílčího plnění dle tohoto bodu Smlouvy je stanoveno vždy na poslední den daného měsíce.

1.2. Při zahájení řádného poskytování Služeb dle této Smlouvy budou jednorázově vyfakturovány poplatky za následující jednorázové služby:

a) Služby spojené s protokolárním převzetím infrastruktury datového úložiště a s její jednorázovou kontrolou dle bodu 3.2 této Smlouvy v ceně 2 500 000,-Kč (slovy dvamilionypětsettisíc korun českých) bez DPH, tj. 2 975 000,-Kč (slovy dvamilionydevětsetsedmdesátpěttisíc korun českých) včetně DPH v zákonné výši 19%

b) Služby spojené s optimalizací nastavení a rekonfigurací infrastruktury datového úložiště dle bodu 3.3 této Smlouvy v ceně 4 200 000,-Kč (slovy čtyřimilionydvěstětisíc korun českých) bez DPH, tj. 4 998 000,-Kč (slovy čtyřimilionydevětsetdevadesátosmtisíc korun českých) včetně DPH v zákonné výši 19%

Tyto jednorázové služby budou fakturovány na základě předávacích protokolů dle bodů 3.2 a 3.3 této Smlouvy podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Datem uskutečnění zdanitelného plnění jako dílčího plnění dle tohoto bodu Smlouvy je datum vystavení daňového dokladu. Přílohou faktur dle tohoto bodu budou Předávací protokoly dle bodů 3.2 a 3.3.

1.3. Výše uvedené ceny jsou konečné a obsahují veškeré náklady nutné na řádné splnění předmětu Smlouvy. Změna smluvní ceny za služby dle této Smlouvy je možná jen na základě písemné dohody podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Výši ceny je dále možné překročit pouze tehdy, dojde-li v průběhu trvání této smlouvy ke změnám daňových předpisů, které budou mít vliv na cenu sjednanou v této Smlouvě.

1.4. DPH bude fakturováno ve výši stanovené příslušným právním předpisem ke dni zdanitelného plnění. Pokud se DPH na základě nové právní úpravy během smluvního období změní, výše DPH se automaticky změní v souladu s touto právní úpravou. Tato změna nebude považována za změnu ceny ani za změnu Smlouvy.

1.5. Fakturace v rámci plnění budou probíhat na podkladě řádně vyplněných a vystavených daňových dokladů, které budou mít náležitosti daňového dokladu stanovené zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktury (daňové doklady) budou vystaveny nejpozději do 15 dnů od data uskutečnění zdanitelného plnění. Daňové doklady s datem uskutečnění zdanitelného plnění do 31.12.2007 včetně budou mít splatnost do 6 měsíců od vystavení. Daňové doklady s datem uskutečnění zdanitelného plnění po 1.1.2008 včetně budou splatné 21 dnů od jejich doručení Objednateli. Pokud daňový doklad nemá náležitosti stanovené příslušnými právními předpisy, je Objednatel oprávněn vrátit ho Zhotoviteli a nová lhůta splatnosti počíná běžet až okamžikem doručení nového, opraveného

daňového dokladu Objednateli. Platba se považuje za uhrazenou dnem připsání odpovídající částky na účet Zhotovitele.

1.6. Po řádném vystavení daňových dokladů Zhotovitelem a jejich doručení Objednateli je příslušný platební závazek vyplývající z daňového dokladu absolutní a nepodmíněný.

1.7. Objednatel do doby, než splní své platební povinnosti vyplývající z této přílohy, nesmí postoupit svoje práva podle této Smlouvy třetí straně bez písemného souhlasu Zhotovitele.

2. Sankce a smluvní pokuty

2.1. Za nedodržení splatnosti daňových dokladů může Zhotovitel účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05% z oprávněně fakturované částky za každý i započatý den prodlení, a to až do zaplacení.

2.2. Za prodlení s poskytováním Služeb v kvalitě, kvantitě a termínu stanoveném ve Smlouvě a v Příloze č. 2 má Objednatel právo za každý i započatý kalendářní den prodlení uplatnit smluvní pokutu ve výši stanovené níže:

- v případě nedodržení doby vyřešení incidentu v případě Severity 1 činí smluvní pokuta 0,5% z příslušné měsíční ceny plnění včetně DPH dle bodu 1.1 této přílohy za každý i započatý den prodlení,
- v případě nedodržení doby vyřešení incidentu v případě Severity 2 činí smluvní pokuta 0,1% z příslušné měsíční ceny plnění včetně DPH dle bodu 1.1 této přílohy za každý i započatý den prodlení,
- v případě nedodržení doby vyřešení incidentu v případě Severity 3 a 4 činí smluvní pokuta 0,05% z příslušné měsíční ceny plnění včetně DPH dle bodu 1.1 této přílohy za každý i započatý den prodlení.

2.3. V případě nedodržení doby vyřešení incidentu v rámci Severity 1 nepřesáhne celková výše smluvní pokuty v daném kalendářním měsíci výši 5% z příslušné měsíční ceny plnění včetně DPH dle bodu 4.1 této Smlouvy. Stejný limit se uplatní i v případě nedodržení doby vyřešení incidentu v rámci Severity 2. V případě nedodržení doby vyřešení incidentu v rámci Severity 3 nepřesáhne celková výše smluvní pokuty v daném kalendářním měsíci výši 3% z příslušné měsíční ceny plnění včetně DPH dle bodu 1.1 této přílohy. Stejný limit se uplatní i v případě nedodržení doby vyřešení incidentu v rámci Severity 4.

2.4. Objednatel je oprávněn domáhat se náhrady škody přesahující smluvní pokutu.

2.5. Nárok na zaplacení smluvní pokuty za nedodržení termínů poskytování Služeb Objednateli nevzniká, pokud není zaviněno Zhotovitelem, nebo pokud takové prodlení bylo způsobeno existencí okolností vylučujících odpovědnost podle § 374 obchodního zákoníku.

3. Porušení platebních podmínek

3.1 V případě, že Objednatel nezaplatí cenu uvedenou v daňovém dokladu dle této přílohy ve lhůtě splatnosti této ceny, je toto považováno za porušení platebních podmínek. Pokud bude Objednatel v prodlení s úhradou pravidelných měsíčních plateb o více jak 30 kalendářních dnů, bude toto v souladu s ustanovením 9.7 Smlouvy považováno za podstatné porušení smlouvy.

3.2 Bez ohledu na případná další práva Zhotovitele vyplývající ze Smlouvy Objednatel tímto potvrzuje, že v případě porušení platebních podmínek dle předchozího bodu této přílohy má Zhotovitel nárok podle svého výlučného rozhodnutí, a aniž by to Objednatele zbavovalo

odpovědnosti za plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy, podniknout jakékoli právní kroky a použít veškeré zákonem stanovené opravné prostředky.

PŘÍLOHA Č. 2

Detailní popis Podpůrných služeb pro zabezpečení provozu a dohledu infrastruktury datového úložiště v České správě sociálního zabezpečení

1. OBECNÉ INFORMACE

1.1 DEFINICE

Podpůrné služby DÚ = Podpůrné služby pro zabezpečení provozu a dohledu datového úložiště.

Produkční systém = hardwarové a softwarové prostředky s reálnými daty sloužící k poskytování služeb klientům ČSSZ a zpracování dat klientů ČSSZ.

Infrastruktura DÚ (dále rovněž **Infrastruktura**) = hardwarové a softwarové prostředky poskytnuté IBM v rámci projektu Datové úložiště, jež jsou součástí produkčního systému. Definice rozsahu infrastruktury DÚ je uvedena v kapitole *7.1 Definice infrastruktury DÚ*. Součástí infrastruktury DÚ NENÍ obsah dat datového úložiště.

Neprodukční infrastruktura DÚ (dále rovněž **Neprodukční infrastruktura**) = hardwarové a softwarové prostředky poskytnuté IBM v rámci projektu Datové úložiště, jež nejsou součástí produkčního systému (např. integrační prostředí, školicí prostředí).

Pracovní doba = pracovní doba ČSSZ (pondělí – čtvrtek 7:00 – 15:45, pátek 7:00 – 14:30 mimo státem uznané svátky).

Pohotovost = součinnost administrace při HW a SW opravách problémů severity 1 a 2 mimo výše uvedenou pracovní dobu

Mimopracovní doba = doba mimo pracovní dobu.

Chyba = vada ve smyslu ujednání Obchodního zákoníku. V tomto případě odlišné chování hardwarových či softwarových prostředků od chování popsaného dokumentaci jednotlivých komponent.

Výpadek = stav hardwarového či softwarového prostředku, kdy tento prostředek vykazuje totální či částečnou nefunkčnost.

Incident = chyba či výpadek ve smyslu výše uvedených definicí.

Severita incidentu = kategorie určující závažnost incidentu vzhledem k obchodním činnostem ČSSZ.

Doba odezvy = časový interval mezi prokazatelným hlášením incidentu a prvním zpětným kontaktem s technickým specialistou. První kontakt specialisty může přinést řešení incidentu nebo se může stát prvním krokem pro určení, dalšího postupu, který může být potřebný k dosažení řešení incidentu.

Doba vyřešení = časový interval mezi akceptací a kategorizací incidentu a jeho vyřešením.

Pracoviště podpory DÚ = Pracoviště IBM zajišťující níže popsané Podpůrné služby DÚ. Toto pracoviště je z části umístěno v Křížové 6 (pracoviště on-site administrace DÚ) a z části není umístěno v prostorách ČSSZ (pracoviště vzdálené podpory infrastruktury a monitoringu).

Dohledové centrum ČSSZ = Pracoviště ČSSZ zajišťující dohledování IT prostředí pomocí prostředků IT monitoringu (Tivoli Enterprise) a hlášení incidentů Pracovišti podpory DÚ.

Lokality DÚ = lokality ČSSZ, v nichž je umístěna infrastruktura DÚ (KP1 a KP2).

Prostory DÚ = prostory v lokalitách DÚ, v nichž je umístěna infrastruktura DÚ.

Technická podpora 1. úrovně = pracovníci Pracoviště podpory DÚ.

Technická podpora 2. a 3. úrovně = technická podpora výrobce/dodavatele produktu.

Oprávněný pracovník ČSSZ = pracovník ČSSZ oprávněný vznášet požadavky na Pracoviště podpory DÚ a autorizovat změny v DÚ prováděné v rámci činnosti Pracoviště podpory DÚ.

Oprávněný pracovník IBM = pracovník IBM zodpovědný za činnost Pracoviště podpory DÚ.

Oprávněný pracovník třetí strany = pracovník třetí strany oprávněný prostřednictvím Oprávněného pracovníka ČSSZ vznášet požadavky na Pracoviště podpory DÚ.

Kontaktní bod Pracoviště podpory DÚ (dále rovněž **SPOC**) = kontaktní bod, na který se mohou Oprávněné osoby ČSSZ obracet s požadavky k řešení. Parametry SPOC jsou následující:

- Telefonní čísla:
- Elektronická adresa:
- Telefonní číslo je dostupné pro zadávání požadavků v režimu 7x24x365.
- E-mailová schránka je monitorovaná v pracovní době a to minimálně každých 60 minut.

Provozní deník = dokument, v němž jsou zaznamenávány veškeré činnosti provedené v rámci poskytování Podpůrných služeb DÚ a vedeny veškeré incidenty DÚ.

Měsíční zpráva o Podpůrných službách DÚ = pravidelná zpráva sumarizující činnosti a služby provedené Pracovištěm podpory DÚ za poslední sledované období.

Disaster situace = Situace, kdy dojde k výpadku jedné z lokalit DÚ v důsledku mimořádných vnějších vlivů a okolností (např. dlouhodobý výpadek napájení, povodeň).

Disaster Recovery = postup pro návrat k běžnému provozu po Disaster situaci.

Vysoká dostupnost (High Availability) = schopnost systému či komponenty překlenout částečný výpadek bez výpadku poskytování služby.

1.2 Činnosti a služby Pracoviště podpory DÚ

Podpůrné služby DÚ představují souhrn následujících činností a služeb:

- On-site administrace infrastruktury
- Vzdálená podpora infrastruktury
- Monitoring infrastruktury
- Zpracovávání a řešení incidentů
- Zpracování a řešení disaster recovery stavů.

1.3 Předpoklady

Nutným předpokladem pro poskytování Podpůrných služeb DÚ je

- poskytnout IBM vzdálený přístup k infrastruktuře DÚ pomocí protokolu TCP/IP s příslušnými oprávněními nutnými pro poskytování Podpůrných služeb DÚ. ČSSZ zůstane odpovědná za adekvátní ochranu svého systému a za všechna data obsažená v něm, kdykoli bude IBM technický specialista se souhlasem zákazníka připojen na dálku
- poskytnout pracovní prostor pro pracoviště provozu a dohledu infrastruktury DÚ v prostorách DÚ pro tři pracovníky s přístupem pomocí protokolu TCP/IP k infrastruktuře DÚ a s připojením k Internetu.
- zajistit aby byl pracovní prostor pro pracoviště provozu a dohledu infrastruktury DÚ přístupný v rozsahu 24 hodin denně a 7 dní v týdnu
- zaplacený HW maintenance s definovanou dobou odstranění závady dvacet čtyři (24) hodin od nahlášení na všechny prvky Infrastruktury DÚ
- zaplacený SW maintenance pro všechny software komponenty řešení Infrastruktury DÚ
- zaplacená nadstavba HW a SW maintenance tzv. Comfort Line pro všechny komponenty řešení Infrastruktury DÚ
- umožnění integrace monitoringu Infrastruktury DÚ s dohledovým řešením Pracoviště podpory DÚ
- platná podpora Oracle (Software update a Product Support).

1.4 Autorizace požadavků

1) Veškeré požadavky, týkající se Podpůrných služeb DÚ bude ČSSZ uplatňovat vůči IBM prostřednictvím Oprávněného pracovníka ČSSZ.

2) Oprávněný pracovník ČSSZ bude autorizovat požadavky na výkony služeb administrace jejich předáním Pracovišti podpory DÚ.

3) Oprávněný pracovník ČSSZ bude rovněž autorizovat změny v datovém úložišti, prováděné v rámci rutinní administrace IBM.

4) Na základě provozních zkušeností s výkonem služeb administrace je možno vytvořit a ČSSZ a IBM vzájemně odsouhlasit seznam úkonů rutinní administrace, nevyžadujících autorizaci objednatele.

5) Požadavky třetí strany na provádění úkonů administrace DÚ budou uplatňovány předáním Oprávněnému pracovníkovi ČSSZ prostřednictvím Oprávněného pracovníka třetí strany.

6) Pracoviště podpory DÚ zajistí vedení provozního deníku v elektronické podobě, obsahujícího seznam všech provedených úkonů administrace.

7) Veškerá komunikace v rámci autorizace požadavků může probíhat v elektronické formě (pomocí e-mailů).

1.5 EVIDENCE

Evidence

- akcí provedených v rámci on-site administrace infrastruktury a vzdálené podpory infrastruktury a
- incidentů, které se vyskytnou v infrastruktuře DÚ, včetně průběhu jejich řešení

bude prováděna ve formě provozního deníku pracovníky Pracoviště podpory DÚ.

Provozní deník bude zpřístupněn on-line Oprávněným pracovníkům ČSSZ, případně Oprávněným pracovníkům určených třetích stran. Osobami oprávněnými provádět zápisy do provozního deníku jsou pouze pracovníci pracoviště podpory DÚ.

2. ON-SITE ADMINISTRACE INFRASTRUKTURY DÚ

2.1 POPIS SLUŽEB

On-site administrace infrastruktury DÚ bude prováděna na místě pracovníky Pracoviště podpory DÚ IBM v pracovní době. Po celou pracovní dobu bude ČSSZ k dispozici minimálně jeden pracovník on-site administrace infrastruktury DÚ.
On-site administrace DÚ poskytuje služby v následujících oblastech:

1) zpracování a řešení disaster recovery stavů
2) řešení incidentů
3) rutinní administraci a dohled infrastruktury DÚ
4) pravidelná celková kontrola infrastruktury DÚ s četností
    - jednou měsíčně
    - jednou za dva týdny
5) instalace oprav
6) aktualizace dokumentace

Pozn.: Pořadí, v němž jsou uvedeny výše definované oblasti služeb on-site administrace, definuje priority, v rámci nichž jsou přidělovány zdroje v případě současně vzniklých požadavků na on-site administraci.
Řešení problémů nad/mimo rozsah smluvních služeb bude prováděno na základě samostatné objednávky ČSSZ.

2.1.1 Rutinní administrace infrastruktury DÚ

V rámci rutinní administrace infrastruktury DÚ budou pracovníci Pracoviště podpory DÚ IBM provádět běžné činnosti dohledu a administrace, tj.:

- Činnosti běžného dohledu
- Činnosti běžné administrace.

Činnosti běžného dohledu

Činnostmi běžného dohledu je chápána především denní kontrola chybových a bezpečnostních logů jednotlivých zařízení infrastruktury, zejména:

- OS
  - *kontrola konektivity*
  - *kontrola existujících procesů*
  - *kontrola utilizace filesystémů*
  - *kontrola errorlogů*
  - *kontrola výkonu*
  - *kontrola aplikačních a security logů*
  - *kontrola cluster logů*
- SAN
  - *kontrola konektivity*
  - *kontrola eventů a error logů*
- disková pole
  - *kontrola konektivity*
  - *kontrola stavu management konzole*
  - *kontrola eventů, error logů a stavu zaplnění diskového pole.*

Činnosti běžné administrace

Činnostmi běžné administrace jsou myšleny práce vymezené obsahem následující tabulky. Tyto práce jsou prováděny jen na žádost pracovníků ČSSZ, přičemž každý takový požadavek musí být předložen a následně autorizován tak, jak je posáno v kapitole *1.4 Autorizace požadavků.*

Oblast	Činnosti rutinní administrace	Činnosti,MIMO rutinní administraci [1]
HW rekonfigurace / rozšíření DÚ	Přerozdělení HW zdrojů mezi LPARy v rámci serveru pomocí dynamických funkcí	Instalace nových HW komponent
SW rekonfigurace / rozšíření DÚ		Instalace nových SW komponent (AIX, HACMP, Oracle DB, RAC, Tivoli) Rekonfigurace infrastruktury spočívající ve vytváření nových prostředí (produkčních, integračních, testovacích, školicích, apod.)
Administrace disků a PPRC	Definice nových a rekonfigurace stávajících diskových prostorů pro AIX servery na diskových polích Definice nových a rekonfigurace	Definice nových diskových prostorů pro non-AIX servery na diskových polích

[1] Uvedené činnosti nejsou součástí služby Administrace infrastruktury DÚ a musí být řešeny samostatnou objednávkou prací.

	stávajících PPRC párů mezi diskovými poli Přiřazování diskových prostorů AIX serverům	
Administrace SAN infrastruktury	Definice nových a rekonfigurace stávajících zón v souvislosti s přiřazováním diskových prostorů AIX serverům	Kompletní rekonfigurace SAN infrastruktury Rozšíření SAN infrastruktury mimo stávající DÚ
OS (AIX), HACMP	Administrace parametrů systému Administrace systémů souborů	
Administrace Oracle	Administrace parametrů systému Administrace clusteru RAC Administrace systému souborů Oracle Monitorování a proaktivní řízení výkonu	
Administrace TSM a zálohování	Úprava skriptu v případě přimountování nového filesystému. Odmazávání záloh TSM databáze. Ad-hoc spouštění záloh. Zálohování dle Provozního řádu DÚ	Operátorské činnosti spojené se zálohováním a obnovou dat.
Administrace uživatelů	Administrace uživatelů v OS AIX Administrace uživatelů v Oracle Administrace uživatelů v TAM	
Bezpečnostní politiky	Implementace bezpečnostních politik v Oracle dle standardů ČSSZ.	Definice bezpečnostních politik
Konzultační činnosti	Průběžné předávání know-how spojeného s denním provozem infrastruktury DÚ provozním pracovníkům ČSSZ Diskuse případného návrhu změn v infrastruktuře (reorganizace nebo posílení HW, instalace softwarových fixů atd.) Zodpovězení dotazů operátorů, obsluhy	Detailní návrh změn v infrastruktuře, nové architektury infrastruktury, nových komponent infrastruktury apod.

Pozn.: Činnosti MIMO rutinní administraci jsou uvedeny pouze informativně, nejde o úplný výčet.
Po provedení požadované činnosti bude proveden záznam do provozního deníku. Povinností zadavatele práce je zanést provedené změny v infrastruktuře do dokumentace, která není v zodpovědnosti pracoviště on-site administrace infrastruktury DÚ (viz kapitola *2.1.6 Aktualizace dokumentace*).
Činnosti rutinní administrace jsou prováděny rovněž v neprodukční infrastruktuře DÚ.

2.1.2 Pravidelná celková kontrola infrastruktury DÚ

Součástí služby On-site administrace infrastruktury DÚ je pravidelná profylaxe. IBM techničtí specialisté budou provádět preventivní celkovou kontrolu infrastruktury, která je definována jako soubor následujících činností, v následujícím rozsahu a četnosti:

- Diagnostika hardwarového vybavení (1x měsíčně v každé lokalitě)
  - *Vizuální kontrola stavu hardwarového vybavení a prostředí ve kterém je provozováno*
  - *Diagnostika HW*
- Kontrola operačního systému AIX (1x za dva týdny)
  - *Podrobná kontrola chybových logů*
  - *Kontrola zaplnění systému souborů, čištění souborových systémů*
  - *Kontrola stavu skupin disků*
  - *Test komunikací*
  - *Provádění záloh operačního systému*
- Vyhodnocení trendů využití zdrojů serverů (1x měsíčně)

- *Prezentace statistik zatížení serverů (vyžaduje plnou funkčnost eSA včetně komunikace do IBM)*
- *Prezentace statistik zatížení databází*

* Kontrola HACMP (1x za dva týdny)
  - *Kontrola funkčnosti HACMP*
  - *Podrobná kontrola logů HACMP*
  - *Verifikace topologie clusteru*
* Kontrola diskových polí a PPRC (1x za dva týdny)
  - *Kontrola stavu PPRC tásků*
* Kontrola SAN (1x za dva týdny)
  - *Vizuální kontrola stavu SAN infrastruktury*
  - *Kontrola logů a integrity konfigurace aktivních prvků SAN*
  - *Kontrola stavu SAN diskových zařízení*
* Kontrola TSM (1x za dva týdny)
  - *Kontrola logů a integrity záloh*
  - *Kontrola stavu páskových knihoven*
  - *Kontrola stavu a velikosti TSM databáze*
  - *Kontrola integrity zálohy TSM databáze*
  - *Kontrola storage poolu*
  - *Kontrola provedení plánovaných záloh*
  - *Kontrola chybovosti pásek*
* Kontrola LDAP/Tivoli Access Manageru (1x za dva týdny)
  - *Kontrola funkčnosti replikace dat mezi LDAP servery*
  - *Kontrola integrity TAM*
* Kontrola Oracle (1x za dva týdny)
  - *Podrobná kontrola logů Oracle*
  - *Kontrola stavu clusteru RAC*
  - *Kontrola systému souborů Oracle*
  - *Kontrola integrity nastavení Oracle.*

2.1.3 Řešení incidentů

Kompletní problematika řešení incidentů je uvedena v kapitole *5 Zpracovávání a řešení incidentů*. Pracovníci Pracoviště podpory DÚ budou v rámci on-site administrace infrastruktury DÚ provádět činnosti:

* Detekce oblasti vzniku incidentu / problému
* Analýza příčin incidentu / problému
* Získávání podkladů (sběr informací) pro 2. a 3. úroveň technické podpory
* Spolupráce při odstranění příčin incidentu / problému.

2.1.4 Zpracování a řešení disaster recovery stavů

Kompletní problematika zpracování a řešení disaster recovery stavů je uvedena v kapitole *6 Služby v rámci zpracování a řešení disaster recovery stavů*. Pracovníci Pracoviště podpory DÚ budou v rámci on-site administrace infrastruktury DÚ provádět činnosti:

* Detekce situací vedoucích k disaster situaci
* Analýza příčin situací vedoucích k disaster situaci

- Spolupráce při disaster recovery

2.1.5 Instalace SW oprav

Pracovníci Pracoviště podpory DÚ budou provádět údržbu softwarových částí infrastruktury DÚ (opravné patche, upgrade firmware). Instalace oprav bude prováděna podle požadavků a v plné zodpovědnosti ČSSZ.
Povinností ČSSZ je zajistit následující:

- Dostatečné testování oprav před jejich instalací v produkčním prostředí.
- Zajištění shody procesu implementace oprav s pravidly implementace SW oprav v ČSSZ.

Instalace SW oprav jsou prováděny rovněž v neprodukční infrastruktuře DÚ. Instalace oprav mimo pracovní dobu je součástí služby Instalace SW oprav pouze pro produkční prostředí Infrastruktury DÚ.

2.1.6 Aktualizace dokumentace

Pracovníci Pracoviště podpory DÚ budou udržovat v aktuálním stavu následují dokumentaci předanou v rámci projektu Datové úložiště:

- Instalační dokumentace DÚ
- Provozní dokumentace DÚ

3. VZDÁLENÁ PODPORA INFRASTRUKTURY

3.1 POPIS SLUŽEB

Pracovník on-site administrace infrastruktury DÚ bude mít k dispozici pro řešení výjimečných událostí vzdálenou pomoc podpory 2. a 3. úrovně.
Pracovníci 2. a 3. úrovně technické podpory budou poskytovat vzdáleně expertní pomoc při řešení mimořádných stavů. Dostupnost této služby je závislá na závažnosti řešené situace:

- Pro situace Severity 1 bude vzdálená podpora dostupná v režimu 7x24.
- Pro situace s nižší závažností tj. Severity 2,3,4 bude služba dostupná v pracovní dny od 8:00 do 17:00.

Pracovník 2. a 3. úrovně technické podpory bude během vzdáleného přístupu provádět následující činnosti:

- Expertní pomoc při řešení situací, které nelze řešit pracovníky on-site administrace DÚ.
- Expertní analýza problému (on-line) přímo v prostředí kde problém vyskytl.
- Expertní sběr informací potřebný pro následnou off-line analýzu v IBM laboratořích.

4. MONITORING INFRASTRUKTURY

4.1 POPIS SLUŽEB

Monitoring infrastruktury je prováděn pracovníky **Dohledového centra ČSSZ.** Pro efektivní administraci infrastruktury DÚ je však nutné, aby hlášení z Dohledového systému ČSSZ byla bez zpoždění/automaticky předávána na dohledový systém **Pracoviště dohledu infrastruktury DÚ IBM**.

- Pracovník Pracoviště dohledu infrastruktury DÚ IBM po přijmutí předává hlášení o vzniklém incidentu na základě jeho povahy buď HW servisu, On-site administraci DÚ, nebo vzdálené podpoře administrace.

Pracovníci Pracoviště podpory DÚ IBM reagují pouze na incidenty prokazatelně předané z Dohledového centra ČSSZ, pokud není incident detekován a hlášen paralelně jiným zdrojem (viz kapitola *5.2 Zdroje hlášení incidentů*).

Pozn.: Parametry Tivoli monitoringu DÚ jsou pro informaci uvedeny v kapitole *7.3*

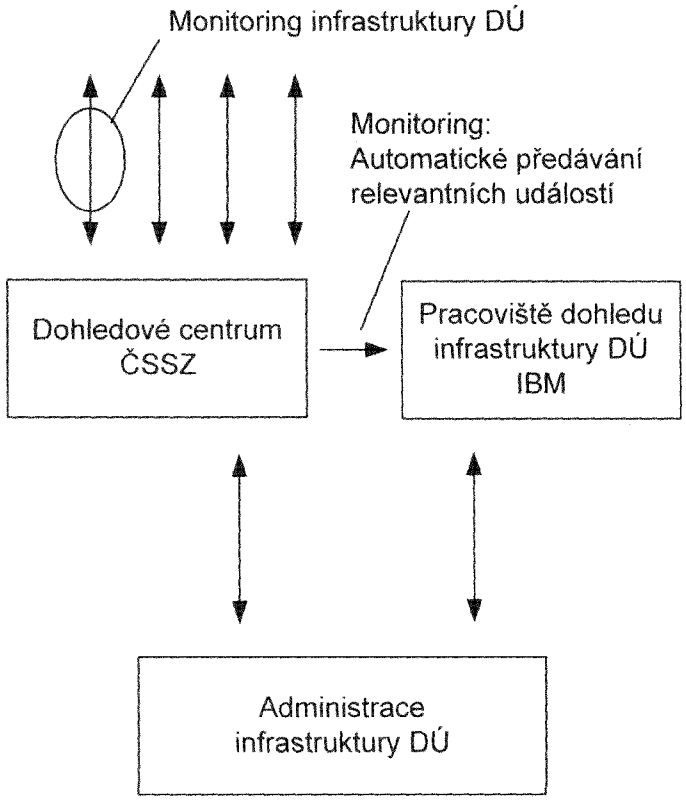
Parametry Tivoli monitoringu DÚ.

4.2 PŘEDPOKLADY

- Spojení z dohledového centra ČSSZ na dohledové centrum FSC ITPS protokolem TCP/IP
- Automatické přeposílání zpráv z dohledového centra ČSSZ na dohledové centrum FSC ITPS

5. ZPRACOVÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ INCIDENTŮ

5.1 NAPOJENÍ DO PODPŮRNÉ STRUKTURY ČSSZ



5.2 ZDROJE HLÁŠENÍ INCIDENTŮ

Zdroj 1 – Dohledové centrum ČSSZ (Help Desk ČSSZ)
Pracovník Dohledového centra ČSSZ komunikující s Pracovištěm podpory DÚ prostřednictvím kontaktního místa IBM.
Zdroj 2 – Vzdálená podpora infrastruktury
Pracovník Pracoviště podpory DÚ provádějící vzdálenou podporu infrastruktury.
Zdroj 3 – On-site administrace infrastruktury DÚ
Pracovník Pracoviště podpory DÚ provádějící on-site administraci infrastruktury.

5.3 DEFINICE KATEGORIÍ INCIDENTŮ

Pracovník provádějící hlášení incidentu přiřadí příslušnému obsluhovanému incidentu severitu, čímž určí závažnost problému vzhledem k obchodním činnostem ČSSZ. Severita incidentu je pevně definována takto:

Severita 1 – Systém je nedostupný / kritická chyba

Výpadek infrastruktury DÚ nebo její komponenty, který má kritický dopad na všechny uživatele produkčního systému nebo ohrožuje poskytování klíčových služeb ČSSZ.

Pokud nebude problém řešen, důsledkem může být:

- nedostupnost kompletního produkčního systému způsobující zastavení poskytování služeb klientům ČSSZ a zpracování dat klientů ČSSZ,
- vážné poškození aktivit ČSSZ (poskytování služeb klientům ČSSZ a zpracování dat klientů ČSSZ).

Incident severity 1 není možné hlásit pro neprodukční infrastrukturu DÚ.

Severita 2 – Částečný výpadek / chyba snižující funkčnost

Částečný výpadek infrastruktury nebo chyba infrastruktury v takové funkci, která má vliv na jednotlivou oblast provozu ČSSZ. Tento částečný výpadek je pokryt prostředky vysoké dostupnosti implementované v rámci infrastruktury.

Pokud nebude řešeno, důsledkem může být:

- nedostupnost části či kompletního produkčního systému, v případě opakování výpadku či chyby na záložním zařízení či komponentě infrastruktury,
- částečné omezení funkcionality produkčního systému směrem ke klientům ČSSZ a zpracování dat klientů ČSSZ.

Incident severity 2 není možné hlásit pro neprodukční infrastrukturu DÚ.

Severita 3 – Částečný výpadek / chyba bez změny funkčnosti

Částečný výpadek infrastruktury nebo chyba infrastruktury v takové funkci, která nemá bezprostřední vliv na provoz ČSSZ. Pokud nebude řešeno, důsledkem může být:

- ztížení obsluhy produkčního systému v některé oblasti, avšak nikoli omezení poskytování služeb klientům ČSSZ a zpracování dat klientů ČSSZ.

Incident severity 3 je možné hlásit pro produkční i neprodukční infrastrukturu DÚ.

Severita 4 – Výpadek / chyba způsobující ztížení obsluhy

Infrastruktura nefunguje správně nebo není v souladu s podmínkami jejího provozování. Problém má velmi zanedbatelný dopad na klíčové funkce ČSSZ, nebo je znám/implementován 'workaround'.

Incident severity 4 je možné hlásit pro produkční i neprodukční infrastrukturu DÚ.

Severita incidentu může být změněna (zvýšena či snížena) oproti standardní klasifikaci pouze na základě oboustranné dohody ČSSZ a IBM.

5.4 ZPŮSOB HLÁŠENÍ INCIDENTU

Zdroj 1 – Dohledové centrum ČSSZ

V případě, že zdrojem hlášení incidentu je Dohledové centrum ČSSZ (zdroj 1), okamžikem nahlášení incidentu se rozumí telefonické nahlášení na SPOC s následným prokazatelným předáním řádně vyplněného chybového hlášení, které proběhne nejpozději do 60-ti minut po telefonickém nahlášení incidentu.

Zdroj 2, 3 – On-site administrace infrastruktury DÚ, vzdálená podpora infrastruktury

- V případě, že zdrojem hlášení incidentu je pravidelná celková kontrola infrastruktury v rámci On-site administrace infrastruktury DÚ (zdroj 2) nebo vzdálená podpora infrastruktury (zdroj 3), okamžikem nahlášení incidentu se rozumí okamžik evidence incidentu (viz kapitola *1.5 Evidence*).

Každému incidentu je přiřazeno jednoznačné evidenční číslo, pod kterým je evidován postup řešení.

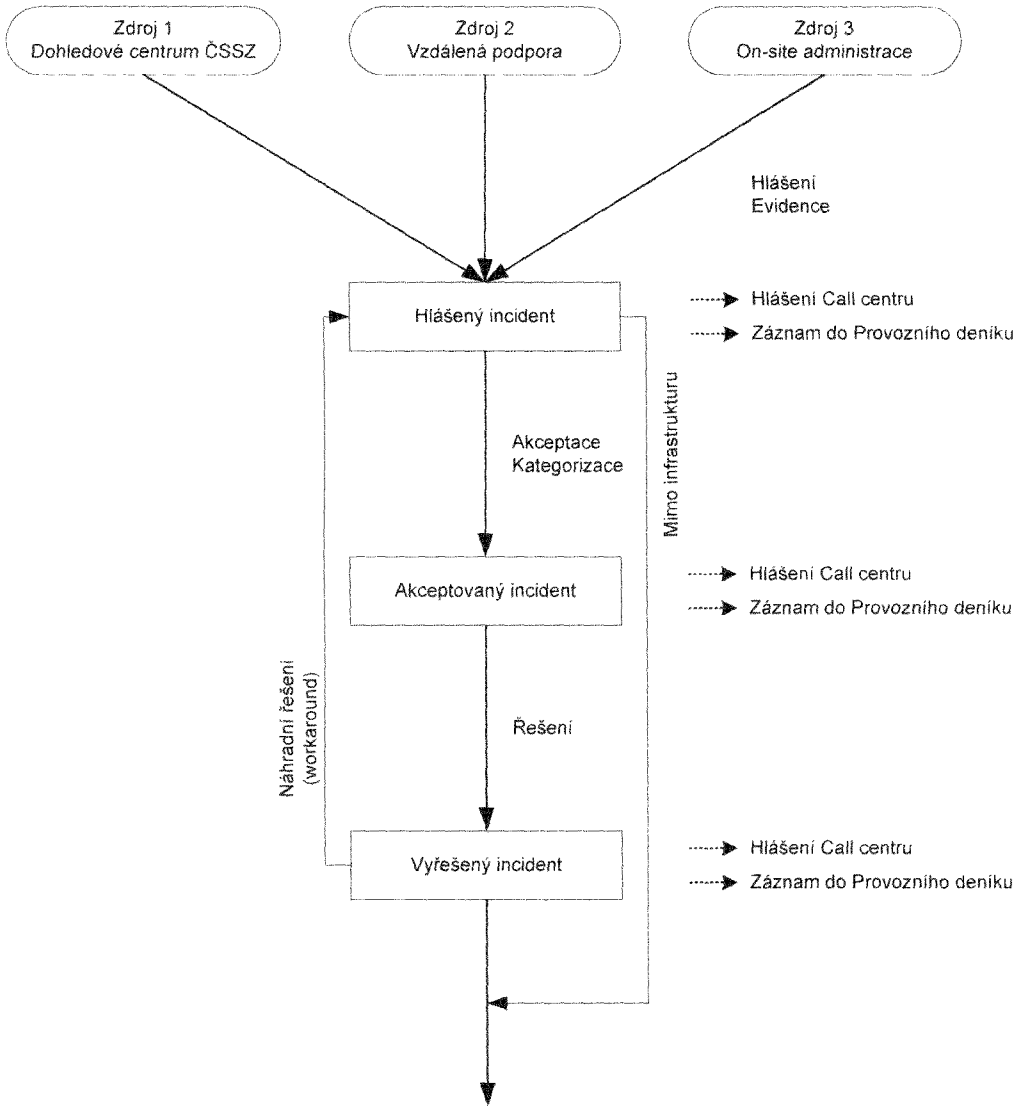
Pracovník Pracoviště podpory DÚ následně odesílá objednateli hlášení o každé změně stavu incidentu:

- po hlášení incidentu
- po akceptaci a kategorizaci incidentu

- po vyřešení incidentu.

Chybová hlášení a hlášení o změně stavu incidentu jsou mezi Dohledovým centrem ČSSZ a Pracovištěm podpory DÚ předávány formou elektronické pošty.

5.5 PROCEDURA ZPRACOVÁNÍ INCIDENTU



5.6 POKRYTÍ SLUŽEB, DOBY ODEZVY A VYŘEŠENÍ

V rámci kategorizace incidentů jsou stanoveny doby odezvy a vyřešení pro každý jednotlivý incident:

	Doba odezvy v pracovní době	Doba odezvy v mimopracovní době	Doba vyřešení incidentu
Severita 1	2 hod	2 hod	24 hod
Severita 2	4 hod	V nejbližší pracovní den	48 hod
Severita 3	8 hod		7 pracovních dnů
Severita 4	24 hod		

Vyřešením incidentu je rovněž chápáno nalezení náhradního řešení (work-around), jehož implementací je možné zmenšit dopad chyby na řešení a rekvalifikovat tak Severitu problému.

5.7 GARANCE

V rámci zpracování a řešení incidentů pro infrastrukturu DÚ IBM garantuje, že:

- doba odezvy (a s ní spojené započetí řešení) pro každý jednotlivý incident dle jeho klasifikace nepřesáhne hodnoty uvedené v tabulce 5.6 Pokrytí služeb, doby odezvy a vyřešení
- doba vyřešení pro každý jednotlivý incident nepřesáhne hodnoty uvedené v tabulce v kapitole 5.6 Pokrytí služeb, doby odezvy a vyřešení
- vyvine maximální úsilí tak, aby zajistila následující dostupnost infrastruktury DÚ: součet časů, kdy infrastruktura DÚ je v pracovní době nedostupná, tj. neposkytuje služby klientům ČSSZ či zpracování dat klientů ČSSZ, nepřesáhne 24 hodin za kalendářní měsíc

Předpoklady:

- viz kapitola 1.3 Předpoklady
- platná podpora na všechny infrastrukturní komponenty, které nejsou v kompetenci IBM (viz kapitola 7.1 Definice infrastruktury DÚ), včetně poskytnutí stejných nebo lepších garancí viz výše
- veškeré chybové a nestandardní stavy chování všech infrastrukturních komponent spadajících do rámce měření doby odezvy (v IBM i v non-IBM gesci) musí být ihned po zjištění zaevidovány a reportovány na vyšší úroveň podpory
- veškeré komponenty mimo DÚ (včetně aplikačních serverů) přistupující ke službám DÚ musí být nakonfigurovány tak, aby využívaly funkce vysoké dostupnosti DÚ (pokud jsou tyto funkce ze strany DÚ poskytovány)
- existující a na vyžádaní zpětně (5 pracovních dní) dostupný monitoring všech jednotlivých komponent, podílejících se na poskytování služeb DÚ až na úroveň bodu, kde se měření dostupnosti provádí

Omezení:

Do maximální doby vyřešení incidentu infrastruktury DÚ a minimální dostupnosti infrastruktury DÚ se nezapočítávají doby, kdy výpadek či incident je prokazatelně způsobený:

- plánovanou odstávkou infrastruktury DÚ nebo části IS mající vliv na funkčnost infrastruktury DÚ
- SW a jinou chybou, která je ve svém důsledku příčnou nedostupnosti celého systému (např. Oracle CRS, nekontrolovaným rozpojením lokalit, vícečetnou chybou) a která je prokazatelně hlášena ve formě PMR podpoře IBM či ve formě TAR podpoře Oracle
- chybou, která vznikla náhledkem nějaké předchozí, neřešené chyby
- aplikací, sítí či jinou komponentou IS mimo infrastrukturu DÚ
- obsluhou mimo pracovníky IBM zajišťující administraci infrastruktury DÚ
- neodborným zásahem třetí strany (včetně pracovníků ČSSZ)

Kompletní monitoring dostupnosti všech komponent infrastruktury a z něj vyplývající dokladování doby nedostupnosti jsou zajišťovány ze strany ČSSZ.

6. SLUŽBY V RÁMCI ZPRACOVÁNÍ A ŘEŠENÍ DISASTER RECOVERY STAVŮ

6.1 POPIS SLUŽEB

Pracovníci Pracoviště podpory DÚ budou na vyžádání ČSSZ zajišťovat činnosti související s disaster recovery stavy DÚ v počtu nejvýše 3x ročně:

- Kontrola řízeného vypnutí jedné lokality DÚ
- Řízený switch-over DÚ mezi lokalitami
- Vynucený switch-over DÚ mezi lokalitami v případě výpadku/vypnutí primární lokality
- Zapnutí části DÚ po jejím výpadku/vypnutí
- Případně jiné situace bezprostředně související s disaster recovery

6.2 ROZSAH SLUŽEB

Služby jsou poskytovány v nezbytném rozsahu, a to:

- u plánovaných činností v dohodnutém termínu vyžádaném s předstihem minimálně 3 pracovních dnů
- u neplánovaných kritických činností 24 hodin denně a 7 dní v týdnu s garantovanou dobou odezvy stejnou jako v případě zpracování a řešení incidentů.

7. DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE

7.1 DEFINICE INFRASTRUKTURY DÚ

Infrastruktura DÚ je vymezena v rámci dokumentu Analýza a návrh řešení DÚ v ČSSZ 3.0.0 a instalační a provozní dokumentace předané v rámci projektu Komplexní datové úložiště v ČSSZ.
Z infrastruktury DÚ byly v rámci projektu vyjmuty následující komponenty administrované ČSSZ či jinými subjekty a tyto komponenty tedy nadále NEJSOU součástí infrastruktury DÚ.

- síťová infrastruktura LAN/WAN včetně propojení lokalit DÚ
- firewally oddělující management a databázovou vrstvu infrastruktury ČSSZ
- Tivoli monitoring včetně agentů na databázových serverech a Tivoli management bran

7.2 IBM ELECTRONIC SERVICE AGENT

IBM Electronic Service Agent je softwarová aplikace odpovědná za sběr a přenos informací o daném stroji do IBM. Informace jsou shromažďovány z důvodů ohlašování incidentů a pro znalost inventáře daného stroje.
Dvě hlavní funkce, které Electronic Service Agent provádí, jsou:

- automatický reporting hardwarových problémů.
- sběr informací o inventáři stroje.

Automatický reporting umožňuje IBM Support Centru resp. Pracovišti podpory DÚ proaktivně reagovat na nastalé situace. Díky kombinaci informací o inventáři stroje a informací z IBM zdrojů, může IBM Support tým přispět k udržování vyšší dostupnosti a výkonu klientských systémů.
Díky informacím o inventáři stroje je klientům poskytována:

- rychlejší odezva na problémy a to právě díky elektronickému přenosu informací.
- rychlejší vyřešení problémů díky využití pohotových a přesných detailů o prostředí strojů klienta.

7.3 PARAMETRY TIVOLI MONITORINGU DÚ

V rámci Tivoli monitoringu systémů jsou v prostředí DÚ na všech AIX serverech nasazeny Resource Modely pro sledování OS (vytížení paměti, CPU, disků a sledování důležitých procesů) s hlášením překročených mezních hodnot do centrální Tivoli Enterprise Console. Parametry a mezní hodnoty jsou v následující tabulce:

Metoda, Resource Model	Cycle Time	Threshold	Threshold value	Parameter	Indication	Occure Holes	Severity
DMXCpu	60 sec	percentage of cpu used by system	80%		High CPU Usage by System	4,1	warning
		percentage cpu of idle	10%		High CPU Overload	4,1	warning
DMXMemory	60 sec	percentage of available virtual space	40%		Low Storage Avalable	20,0	critical
		percentage of available swap space	30%		Low Swap Space	4,0	critical
		memory page in rate	400		System Thrashing	6.0	critical
		memory page out rate	400				
DMXFileSystem	180 sec	available space	7000kB	All File Sys	Low Space Available	4.1	critical
		percentage of available i-nodes	20%		Low Percent I-Node Available	4,1	minor
		percentage of available space	5%		Low Percent Space Available	1.0	critical
		percentage of used space	80%				
		percentage of used i-nodes	85%				
					FragmentedFileSystem	4.1	minor
DMXProcess	60 sec	Maximum Number of Zombie Proces	20.0	lcfd	High Number of Zombie Processe	3,0	warning
		Percentage of CPU Used	60%	syslogd	Process Consuming High CPU	10,1	minor
					Process Killed or Non-Existing	1,0	critical
					Process Stopped	1,0	critical
ACP							warning

V rámci Tivoli monitoringu systémů jsou v prostředí DÚ na všech produkčních databázích nasazeny Resource Modely pro sledování chodu DB (sledování listener statusu, RDBMS statusu, DB alert logů, zaplnění DB tabulek, důležitých DB procesů, SGA) s hlášením překročených mezních hodnot do centrální Tivoli Enterprise Console. Parametry a mezní hodnoty jsou v následující tabulce:

Metoda, Resource Model	Cycle Time	Threshold	Thresl value	Parameters	Indication	Occure Holes	Severity
OracleListenerState	300 sec				Oracle_Unavailable_ListenerSt	1,0	critical
					Oracle_Becomes_Unknown_Li	1,0	critical
					Oracle_Unknown_ListenerStat	1,0	critical
					Oracle_Becomes_Unavailable_	1,0	critical
					Oracle_Becomes_Available_Li	1,0	harmless
OracleLogEvent	300sec				Oracle_Log_Event_Category_F	1,0	warning
					Oracle_Log_Event_Category_1	1,0	warning
					Oracle_Log_Event_Category_1	1,0	warning
					Oracle_Log_Event_Category_(	1,0	critical
					Oracle_Log_Event_Category_2	1,0	critical
OracleProcessState	300sec	Oracle_Monitored_Processes		CKPT:1 D000:1 DBW:1 LGWR:1 PMON:1 RECO:1 SMON:1	Oracle_Low_Processes Oracle_Unavailable_Process	1,0 1,0	warning critical
OracleRDBMSState	300sec				Oracle_Becomes_Unknown_R	1,0	critical
					Oracle_Becomes_Available_Ri	1,0	harmless
					Oracle_Becomes_Shutdown_F	1,0	critical
					Oracle_Suspect_RDBMSState	1,0	critical
					Oracle_Unavailable_RDBMSSt	1,0	critical
					Oracle_Shutdown_RDBMSStat	1,0	critical
					Oracle_Unknown_RDBMSStat	1,0	critical
					Oracle_Becomes_Unavailable_	1,0	critical
					Oracle_Becomes_Suspect_RD	1,0	critical
OracleSGA	1800se	Oracle_Maximum_BufferCach	97		Oracle_High_BufferWaitsPerce	1,0	minor
		Oracle_Maximum_IntervalBuff	97		Oracle_High_IntervalBufferCac	1,0	minor
		Oracle_Maximum_BufferWaits	15		Oracle_Low_IntervalRecycleCa	1,0	minor
		Oracle_Maximum_DictionaryC	95		Oracle_Low_BufferCacheHitPe	1,0	warning
		Oracle_Maximum_IntervalDict	95		Oracle_Low_IntervalLibraryCac	1,0	minor
		Oracle_Minimum_BufferCache	70		Oracle_Low_IntervalBufferCac	1,0	minor
		Oracle_Minimum_IntervalBuff	70		Oracle_Low_RecycleCacheHitI	1,0	minor
		Oracle_Minimum_DictionaryC	85		Oracle_High_BufferCacheHitPe	1,0	minor
		Oracle_Minimum_IntervalDicti	85		Oracle_Low_LibraryCacheHitP	1,0	minor
		Oracle_Minimum_KeepCache	90		Oracle_Low_DictionaryCacheH	1,0	minor
		Oracle_Minimum_IntervalKeep	90		Oracle_High_IntervalDictionary	1,0	minor
		Oracle_Minimum_LibraryCach	99		Oracle_Low_IntervalKeepCach	1,0	minor
		Oracle_Minimum_IntervalLibra	99		Oracle_High_DictionaryCacheH	1,0	minor
		Oracle_Minimum_RecycleCac	90		Oracle_Low_IntervalDictionary	1,0	minor
		Oracle_Minimum_IntervalRecy	90		Oracle_Low_KeepCacheHitPer	1,0	minor
OracleFreeTablespaceByTal	300sec	Oracle_Minimum_PercentFree	10	exclude IMG_TS001-1	Oracle_Low_PercentFreeTable	1,0	critical
OracleFreeTablespace	300sec	Oracle_Minimum_PercentFree	10	ExcludeTSWithRollba	Oracle_Low_PercentFreeTable	1,0	critical