

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ A SERVISNÍ PODPORY PROVOZU SYSTÉMU HARDWAROVÉ INFRASTRUKTURY A SYSTÉMŮ SERVEROVÝCH OPERAČNÍCH SYSTÉMŮ A VIRTUÁLNÍCH PROSTŘEDÍ

uzavřená mezi stranami:

Česká republika - Státní ústav pro kontrolu léčiv, organizační složka státu

IČ: 00023817

se sídlem: Šrobárova 48, PSČ: 100 41, Praha 10

zastoupena: PharmDr. Zdeňkem Blahutou, ředitelem

bankovní spojení: č.ú. 623101/0710

(dále jen "Objednatel")

a

ICT Energo, s.r.o.

IČ: 29268826

DIČ: CZ29268826

se sídlem: Palackého třída 91, 612 00 Brno

zastoupena: Robertem Volejníkem, jednatelem

bankovní č.ú.: [REDACTED]

(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně také jen jako „smluvní strany“)

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany tuto smlouvu o poskytování služeb technické a servisní podpory provozu systému hardwarové infrastruktury a systémů serverových operačních systémů a virtuálních prostředí (dále také jen jako „Smlouva“):

## Preambule

Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejné zakázky zadávací řízení VZ24/2015 „Poskytování služeb technické a servisní podpory provozu systému hardwarové infrastruktury a systémů serverových operačních systémů a virtuálních prostředí“, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější a proto Objednatel s Poskytovatelem jako vybraným uchazečem uzavírá tuto smlouvu o poskytování služeb technické a servisní podpory provozu systému hardwarové infrastruktury a systémů serverových operačních systémů a virtuálních prostředí.

## Článek 1.



## Předmět a účel Smlouvy

1.01 Objednatel je uživatelem následujícího HW a SW:

- a) HW
  - Servery
  - Disková pole
  - Ostatní vybavení serverovny
  - síťové prostředí
  - Firmware HW
- b) Infrastrukturní SW
  - Virtualizace
  - Operační systémy
- c) Infrastrukturní aplikace

HW a SW vybavení uvedené výše pod písm. a) až c) je dále v této Smlouvě souhrnně označováno jako "**vybraný HW a SW**". Podrobnější popis vybraného HW a SW je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy, která je její nedílnou součástí. Obsahem této Přílohy č. 1 je také popis současného stavu vybraného HW a SW.

1.02 Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje, od okamžiku nabytí účinnosti této Smlouvy po dobu stanovenou v čl. 2, poskytovat Objednateli následující služby, spočívající v technické a servisní podpoře vybraného HW a SW (toto plnění je dále ve Smlouvě označováno také jako „**Služby**“, jednotlivě "**Služba**“):

- a) realizace jednorázových prací souvisejících s počátkem poskytování Služeb,
- b) poskytování reaktivní podpory vybraného HW a SW,
- c) poskytování proaktivní podpory vybraného HW a SW,
- d) řešení změnových požadavků vybraného HW a SW,
- e) další služby vybraného HW a SW.

Bližší specifikace jednotlivých Služeb a režimu jejich poskytování je obsažena v čl. 2 a v Příloze č. 2 této Smlouvy, která je její nedílnou součástí.

1.03 Objednatel se zavazuje za Služby poskytované v souladu s touto Smlouvou zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.

1.04 Poskytovatel podpisem této Smlouvy potvrzuje, že dnem nabytí účinnosti této Smlouvy převzal do své správy vybraný HW a SW ve stavu popsáném v Příloze č. 1 této Smlouvy. Od okamžiku akceptace dokumentace dle odst. 2.01 písm. a) bez výhrad je pro účely této Smlouvy pro obě smluvní strany závazný a určující stav vybraného HW a SW, definovaný a specifikovaný v této dokumentaci.

1.05 Při realizaci plnění dle této Smlouvy je Poskytovatel povinen postupovat v souladu s touto Smlouvou, jejími přílohami, se zadávací dokumentací veřejné zakázky VZ24/2015 „Poskytování služeb technické a servisní podpory provozu systému hardwarové infrastruktury a systémů serverových operačních systémů a virtuálních prostředí“ a jejími přílohami, a s platnými právními předpisy.

1.06 Účelem této Smlouvy je zajištění spolehlivého a bezvadného provozu vybraného HW a SW, tak aby byly naplněny úkoly Objednatele stanovené právními předpisy.

## Článek 2.

### Režim a doba poskytování Služeb

2.01 Služby dle odst. 1.02 písm. a) budou poskytnuty jednorázově v níže uvedených termínech a zahrnují:

- a) provedení vstupní analýzy současného stavu vybraného HW a SW; výstupem této analýzy bude dokumentace, jejíž obsah je specifikován v Příloze č. 2. Dokumentace bude předána Objednateli k akceptaci do 1 měsíce od data podpisu Smlouvy.
- b) zprovoznění helpdeskového řešení a poskytnutí přístupových údajů oprávněným osobám Objednatele. Helpdeskové řešení bude předáno Objednateli k akceptaci do 20 kalendářních dnů od data podpisu Smlouvy.
- c) realizaci monitoringu. Řešení monitorovacího systému bude předáno Objednateli k akceptaci do 1 měsíce od data podpisu Smlouvy.
- d) proškolení interních zaměstnanců Objednatele. Proškolení bude probíhat tak, aby interní zaměstnanci Objednatele byli proškoleni nejpozději do 3 měsíců od data podpisu Smlouvy.

Bližší specifikace jednorázových Služeb dle tohoto odstavce je uvedena v Příloze č. 2 této Smlouvy.

2.02 Služby dle odst. 1.02 písm. b) až e) budou poskytovány po celou dobu účinnosti této Smlouvy ve dvou režimech dle níže uvedené tabulky, tj. část Služeb bude poskytována nepřetržitě v režimu 7x24 (označena jako „N“) a část Služeb bude poskytována v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin (označena jako „P“):

Označení	Název služby	Režim poskytování	Rozsah čerpání služby
<b>REAKTIVNÍ PODPORA</b>			
SP-1	Servisní požadavky typu kritická vada	N	A
SP-2	Servisní požadavky typu závažná vada	N	A
SP-3	Servisní požadavky typu ostatní vada	N	A
RP-1	Provozní podpora	N	A
<b>PROAKTIVNÍ PODPORA</b>			
PM-1	Proaktivní monitoring	N	A
<b>ZMĚNOVÉ POŽADAVKY</b>			
RZ-1	Identifikace a specifikace změny	P	B
RZ-2	Realizace změnových požadavků	P	B
<b>DALŠÍ SLUŽBY</b>			
PP-1	Produktová podpora SW a HW třetích stran	P	A
PP-2	Provoz helpdeskového systému	N	A
PP-3	Vedení dokumentace	P	A
SK-1	Školení	P	B

2.03 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle předchozího odstavce, označených jako „A“, není v rámci měsíční paušální platby dle odst. 6.02 časově omezen. Rozsah čerpání vybraných Služeb dle předchozího odstavce, označených jako „B“, je v rámci měsíční paušální platby dle odst. 6.02 časově omezen a to na 10 člověkodni (dále jen „MD“) za jeden měsíc. Čerpání MD neobsahuje projektový management (projektové řízení) a realizace schůzek. Tyto služby jsou vedeny jako implicitní součást poskytovaných Služeb.

2.04 Jeden MD je 8 hodin práce jednoho člověka.

- 2.05 Průběžné čerpání MD pro vybrané Služby označené v odst. 2.02 jako „B“ bude měřeno vždy v rámci tří po sobě jdoucích kalendářních měsíců (dále jen „měřicí období“), počínaje dnem nabytí účinnosti této Smlouvy. V každém měřicím období je Objednatel oprávněn čerpat maximálně 30 MD. Nevyčerpaná část MD v rámci jednoho měřicího období se převádí do bezprostředně následujícího měřicího období. Takto lze převádět nevyčerpané MD pouze v rámci bezprostředně po sobě jdoucích měřicích období, tj. převedené MD z předchozího měřicího období, které Objednatel nevyčerpá v rámci aktuálního měřicího období, nelze dále převést do následujícího měřicího období.

### Článek 3.

#### Akceptace jednorázových Služeb, akceptace změnových požadavků

- 3.01 Akceptace výsledků jednorázových Služeb uvedených v odst. 2.01 písm. a) až c) této Smlouvy bude probíhat následujícím způsobem:

- (a) Výsledek každé jednorázové Služby, uvedené v odst. 2.01 písm. a) až c) této Smlouvy, musí být samostatně, po dokončení takové Služby, předložen Poskytovatelem Objednateli k akceptaci ve lhůtě uvedené v odst. 2.01. O této skutečnosti bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný zápis o předání příslušné dokončené Služby k akceptaci, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran ve věcech technických. Spolu s podpisem zápisu dle předchozí věty je Poskytovatel povinen předat Objednateli veškeré výstupy a dokumentaci příslušné dokončené jednorázové Služby, uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- (b) Ve lhůtě, stanovené ve sloupci B tabulky uvedené v písm. e), provede Objednatel posouzení, zda byla tato Služba (dále jen „předmět akceptace“) dokončena v souladu s touto Smlouvou a jejími přílohami a v jimi stanoveném rozsahu.
- (c) V případě, že Objednatel nevznese k předmětu akceptace žádné připomínky, bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný akceptační protokol, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran ve věcech technických, kterým bude konstatována akceptace příslušné jednorázové Služby bez výhrad.
- (d) V případě, že Objednatel vznese k předmětu akceptace připomínky, uvede je do zápisu. Poskytovatel je v takovém případě povinen zapracovat tyto připomínky do předmětu akceptace ve lhůtě stanovené ve sloupci C tabulky uvedené v písm. e), pokud si smluvní strany písemně neodsouhlasí prodloužení lhůty. Ve stejné lhůtě předloží Poskytovatel předmět akceptace se zapracovanými připomínkami Objednateli k opětovnému posouzení, které Objednatel provede ve lhůtě stanovené ve sloupci D tabulky uvedené v písm. e), což bude uvedeno v zápisu. V případě, že Objednatel nevznese v rámci opětovné akceptace žádné připomínky, bude postupováno dle písm. c) tohoto odstavce. V případě, že Objednatel vznese v rámci opětovného posouzení znovu připomínky, je Poskytovatel povinen zapracovat tyto připomínky do předmětu akceptace ve lhůtě stanovené ve sloupci E tabulky uvedené v písm. e), pokud si smluvní strany písemně neodsouhlasí prodloužení lhůty. Nebudou-li připomínky Objednatele vypořádány ve lhůtě stanovené ve sloupci E tabulky uvedené v písm. e), je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu dle odst. 11.05 této Smlouvy.
- (e) Tabulka s akceptačními lhůtami:

A	B	C	D	E
Služba dle:	Lhůta pro první posouzení	Lhůta pro vypořádání připomínek	Lhůta pro opětovné posouzení	Lhůta pro vypořádání opětovných připomínek

odst. 2.01 písm. a)	7	10	7	5
odst. 2.01 písm. b)	7	10	7	5
odst. 2.01 písm. c)	5	10	5	5

Pozn: Lhůty jsou uvedeny v kalendářních dnech.

3.02 Akceptace změnových požadavků vybraného HW a SW dle odst. 1.02 písm. d) bude probíhat ve dvou fázích, tak jak je uvedeno dále v odst. 3.03 a 3.04. Nejprve bude Objednatel akceptována analýza požadavku a návrhu řešení, následně bude Objednatel akceptován výsledek realizace změnového požadavku.

3.03 Akceptace analýzy požadavku a návrhu řešení:

- (a) Po zpracování analýzy příslušného požadavku a návrhu jeho řešení ve lhůtě stanovené v Příloze č. 2 předá Poskytovatel tyto výstupy k akceptaci Objednateli. O této skutečnosti bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný zápis o předání analýzy požadavku a návrhu řešení k akceptaci, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran ve věcech technických.
- (b) Ve lhůtě 5 kalendářních dnů od data zápisu o předání k akceptaci provede Objednatel posouzení, zda byly analýza požadavku a návrh řešení (dále jen „akceptované dokumenty“) zpracovány v souladu se zadáním Objednatele a v jím stanoveném rozsahu.
- (c) V případě, že Objednatel nevznese k akceptovaným dokumentům žádné připomínky, bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný akceptační protokol, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran ve věcech technických, kterým bude konstatována akceptace akceptovaných dokumentů bez výhrad.
- (d) V případě, že Objednatel vznese k akceptovaným dokumentům připomínky, uvede je do zápisu. Poskytovatel je v takovém případě povinen zpracovat tyto připomínky do akceptovaných dokumentů ve lhůtě 5 kalendářních dnů od jejich vznesení, pokud si smluvní strany písemně neodsouhlasí prodloužení lhůty. Poté předloží akceptované dokumenty Objednateli k opětovné akceptaci, což bude uvedeno v zápisu. V případě, že Objednatel nevznese v rámci opětovné akceptace žádné připomínky, bude postupováno dle písm. c). V případě, že Objednatel vznese v rámci opětovné akceptace znovu připomínky, bude postupováno stejně, jako je uvedeno v tomto písm. d). Nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak, opětovná akceptace se v takovém případě může konat již pouze 1x. Nebudou-li vypořádány připomínky Objednatele ani v rámci opětovné akceptace, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu dle odst. 11.05 této Smlouvy.

3.04 Akceptace výsledku realizace změnového požadavku:

- (a) Po dokončení realizace změnového požadavku ve lhůtě stanovené v Příloze č. 2 předloží Poskytovatel Objednateli výsledek realizace požadavku (dále jen „realizované řešení“) k akceptaci. O této skutečnosti bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný zápis o předání realizovaného řešení k akceptaci, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran ve věcech technických. V tomto zápisu bude současně uvedeno, do jakého prostředí má být realizované řešení nasazeno pro případné testování ze strany Objednatele.
- (b) Po předání realizovaného řešení k akceptaci provede Objednatel posouzení, zda bylo realizované řešení vytvořeno v souladu se zadáním Objednatele a v souladu s akceptovaným návrhem řešení. Uzná-li to za vhodné, je Objednatel oprávněn provádět testování (integrační, testování odezvy, testování bezpečnosti apod.) realizovaného řešení, přičemž Poskytovatel je v takovém případě povinen poskytnout Objednateli veškerou požadovanou součinnost a veškeré přístupové údaje, nutné k testování.

- (c) V případě, že Objednatel nevznesl k realizovanému řešení žádné připomínky, bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný akceptační protokol, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran ve věcech technických, kterým bude konstatována akceptace realizovaného řešení bez výhrad. Poskytovatel je v takovém případě povinen předat Objednateli veškeré zdrojové kódy, vzniklé v rámci realizace daného změnového požadavku, a to v čitelné podobě s možností editace.
- (d) V případě, že Objednatel vznesl k realizovanému řešení připomínky, uvede je do zápisu. Poskytovatel je v takovém případě povinen zpracovat tyto připomínky do realizovaného řešení ve lhůtě 7 kalendářních dnů od jejich vznesení, pokud si smluvní strany písemně neodsouhlasí prodloužení lhůty. Poté předloží realizované řešení Objednateli k opětovné akceptaci, což bude uvedeno v zápisu. V případě, že Objednatel nevznesl v rámci opětovné akceptace žádné připomínky, bude postupováno dle písm. c). V případě, že Objednatel vznesl v rámci opětovné akceptace znovu připomínky, bude postupováno stejně, jako je uvedeno v tomto písm. d). Nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak, opětovná akceptace se v takovém případě může konat již pouze 1x. Nebudou-li vypořádány připomínky Objednatel ani v rámci opětovné akceptace, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu dle odst. 11.05 této Smlouvy.

#### Článek 4.

##### Práva a povinnosti Poskytovatele

- 4.01 Poskytovatel bude poskytovat Služby dle této Smlouvy na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny ekonomické, materiální a lidské prvky tak, aby byl naplněn účel této Smlouvy.
- 4.02 Po celou dobu poskytování Služeb a činností dle této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat tyto Služby a činnosti v nejvyšší kvalitě, zavazuje se postupovat s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům Objednatel.
- 4.03 Poskytovatel je vázán pokyny Objednatel. Poskytovatel je povinen bezodkladně oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti dle této Smlouvy, a které mají či v budoucnu mohou mít vliv na provoz vybraného HW a SW či jeho části nebo na vydání pokynů Objednatel či jejich změnu. Poskytovatel vždy upozorní Objednatel na případnou nevhodnost jeho pokynů; v případě, že Objednatel přes upozornění Poskytovatele na splnění svých pokynů trvá, je Poskytovatel v odpovídajícím rozsahu zproštěn odpovědnosti za případné vady plnění vzniklé prokazatelně v důsledku provedení takových nevhodných pokynů.
- 4.04 Poskytovatel bere na vědomí skutečnost, že Objednatel je certifikován dle normy ISO 27001 (systém řízení bezpečnostních informací) a při poskytování Služeb se tímto Poskytovatel zavazuje postupovat tak, aby neporušil žádné z ustanovení uvedené normy, dotýkajících se jeho činností.
- 4.05 Poskytovatel je povinen se při poskytování Služeb řídit i vnitřními předpisy Objednatel. Vnitřní předpisy Objednatel jsou Poskytovateli k dispozici k nahlédnutí u Objednatel, a to na požádání jeho oprávněné osoby ve věcech technických.
- 4.06 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli bez zbytečného odkladu po uzavření této Smlouvy seznam osob, které se budou podílet na poskytování Služeb dle této Smlouvy, a to svých pracovníků. Seznam bude vyhotoven, pro účely zajištění přístupu do objektu Objednatel. V seznamu budou osoby označeny jménem a příjmením a bude u nich uvedeno označení jejich zaměstnavatele (popř. kontraktora, pokud se nejedná o pracovní právní vztah). Poskytovatel je povinen předat tento seznam osob Objednateli s výslovným písemným souhlasem těchto osob se zpracováním jejich osobních údajů Objednatel pro účely zajištění jejich přístupu do objektu Objednatel

11/11/11

a pro zajištění přístupu k příslušným částem informačního systému Objednatele. Při porušení této povinnosti nese Poskytovatel plnou odpovědnost dle zákona o ochraně osobních údajů. Objednatel se zavazuje, že bude zpracovávat tyto osobní údaje pouze pro potřeby realizace Služeb a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění jeho pozdějších změn (dále také jen „ZOOÚ“), a to až do odvolání souhlasu písemnou formou. Určení konkrétní pracovní doby a doby pohybu osob poskytujících Služby dle této Smlouvy v místech Objednatele je Poskytovatel povinen předem domluvit s Objednatelem, o čemž bude pořízen zápis stvrzený podpisy oprávněných osob. Seznam osob je Poskytovatel povinen v případech jakýchkoliv personálních změn neprodleně aktualizovaný předat Objednateli.

4.07 Poskytovatel se zavazuje neprodleně po uzavření této Smlouvy předat Objednateli vyplněnou a podepsanou žádost o přístup k systémům Objednatele (např. servery, části infrastruktury) pro osoby, které se budou podílet na poskytování Služeb dle této Smlouvy, a to svých pracovníků. V případě, že v průběhu plnění této Smlouvy bude Poskytovatel požadovat změnu v osobách přistupujících k systémům Objednatele, je vždy povinen nejprve podat žádost o ukončení přístupu k systémům pro osobu/osoby, jejichž oprávnění má být zrušeno, a současně podat novou žádost o přístup k systémům pro osobu/osoby, které mají přístupová oprávnění nově nabýt. Poskytovatel je povinen podávat žádosti o přístup/ukončení přístupu k systémům Objednatele na formuláři, který je Přílohou č. 3 této Smlouvy. Žádost bude ze strany Objednatele posouzena nejpozději do dvou pracovních dnů následujících po dni od jejího doručení. Objednatel může při procesu posuzování žádosti vyžádat další informace o účelu vydání žádosti. Kopii schválené nebo zamítnuté žádosti předá Objednatel Poskytovateli. V souvislosti s přístupy k systémům Objednatele je Poskytovatel dále povinen dodržovat následující povinnosti:

- Poskytovatel je povinen zajistit a odpovídat po celou dobu plnění této Smlouvy Objednateli za to, že do příslušných částí systémů Objednatele budou fakticky přistupovat pouze osoby, pro něž byla podána žádost o přístup k systémům a tato žádost byla schválena manažerem bezpečnosti informací Objednatele (dále jen „MBI“). Objednatel je kdykoli v průběhu plnění této Smlouvy oprávněn kontrolovat, které osoby skutečně přistupují do příslušné části jeho systému, a Poskytovatel je v takovém případě vždy povinen tuto informaci Objednateli poskytnout a doložit. Porušení této povinnosti Poskytovatelem je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- Přidělená oprávnění smí využívat pouze osoba, pro niž byla žádost schválena ze strany MBI. Tato osoba nesmí přidělená oprávnění předat žádné jiné osobě. Porušení této povinnosti je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- Při ukončení pracovního poměru osoby, která měla udělena přístupová práva, k Poskytovateli, je Poskytovatel povinen podat žádost o ukončení přístupu této osoby k systémům Objednatele, a to nejpozději do dvou pracovních dnů od okamžiku, kdy rozhodná skutečnost nastane. Stejně je Poskytovatel povinen postupovat v případech, kdy pomine důvod nebo potřeba přístupu příslušné osoby Poskytovatele k systémům Objednatele. Porušení této povinnosti je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.

4.08 Poskytovatel je povinen účastnit se jednání svolaných Objednatelem, která se týkají poskytování Služeb dle této Smlouvy. Pokud není specifikováno jinak, účastní se za Poskytovatele takového jednání vždy oprávněné osoby ve věcech technických.

- 4.09 Poskytovatel se zavazuje při plnění dle této Smlouvy spolupracovat s jakýmkoliv experty nebo jinými odborníky, které určí Objednatel, tak aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy.
- 4.10 Poskytovatel potvrzuje, že ke dni podpisu této Smlouvy má uzavřenu pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu své podnikatelské činnosti na minimální částku 20.000.000,- Kč (slovy dvacet milionů korun českých) se spoluúčasti nejvýše 10 %, a že tuto pojistnou smlouvu bude udržovat účinnou po dobu trvání této Smlouvy a dále nejméně 6 měsíců po ukončení činnosti podle této Smlouvy. Na žádost Objednatele je Poskytovatel povinen předložit pojistnou smlouvu či pojistný certifikát příslušné pojišťovny.
- 4.11 Poskytovatel se zavazuje veškerá písemná podání předkládaná Objednateli zasílat prostřednictvím datové schránky. Nelze-li z objektivních důvodů doručit datovou schránkou, za řádné doručení se považuje prokazatelné doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nebo kurýra.
- 4.12 Poskytovatel poskytne Objednateli do 14 kalendářních dnů od data podpisu této Smlouvy emailové a telefonické kontakty na konkrétní pracovníky Poskytovatele, podílejících se na poskytování Služeb dle této Smlouvy. Seznam pracovníků dle předchozí věty musí zahrnovat seznam osob, jimiž Poskytovatel prokazoval splnění kvalifikace v rámci jeho nabídky v zadávacím řízení VZ24/2015 „Poskytování služeb technické a servisní podpory provozu systému hardwarové infrastruktury a systémů serverových operačních systémů a virtuálních prostředí“. Poskytovatel je oprávněn vyměnit kteréhokoli z těchto pracovníků za jiného pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Jednotliví pracovníci dle předchozí věty, zastupující konkrétní Služby, budou Objednateli představeni během úvodní schůzky. Na této úvodní schůzce je Poskytovatel povinen předložit Objednateli ke schválení návrh komunikační matice s kontakty na jednotlivé pracovníky, podílející se na poskytování Služeb.
- 4.13 Poskytovatel je povinen na výzvu Objednatele umožnit jemu pověřeným zaměstnancům provedení auditu plnění požadavků vyhlášky č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, tedy zjištění náležitostí plnění ustanovení této Smlouvy a požadavků legislativy spojené s kybernetickou bezpečností. Oznámení o provedení auditu bude Poskytovateli doručeno nejméně 10 kalendářních dnů před termínem zahájení auditu.

## Článek 5.

### Práva a povinnosti Objednatele

- 5.01 Objednatel je povinen předat včas Poskytovateli úplné, pravdivé a přehledné informace, jež jsou nezbytně nutné k poskytování Služeb dle této Smlouvy, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je má zajistit Poskytovatel sám v rámci plnění předmětu této Smlouvy.
- 5.02 Objednatel je povinen vytvořit řádné podmínky pro poskytování Služeb dle této Smlouvy Poskyvatelem a poskytovat mu po dobu trvání této Smlouvy nezbytnou součinnost, pokud si tuto součinnost Poskyvatel důvodně vyžádá. Jedná se zejména o předání dokumentů a jiných informací nezbytně nutných k poskytování Služeb, případně umožnění přístupu do prostor Objednatele. Požadavek Poskyvatele na poskytnutí součinnosti musí být písemný, adresovaný zástupci Objednatele ve věcech technických. Požadavek musí být předložen v takovém předstihu, aby bylo, vzhledem k provozní době Objednatele a rozsahu požadované součinnosti (např. rozsahu požadované dokumentace nebo činnosti), možné poskytnutí požadované součinnosti v daném čase vůbec rozumně/reálně očekávat.





- 5.03 Bude-li to dle názoru Objednatele nezbytné pro poskytování Služeb dle této Smlouvy, poskytne Objednatel Poskytovateli v souladu se svými bezpečnostními politikami následující součinnost:
- (a) poskytnutí administrátorských přístupových oprávnění ke spravovaným systémům a aplikacím,
  - (b) zajištění vzdáleného přístupu ke spravovaným systémům a aplikacím v režimu 24 x 7 i prostřednictvím VPN,
  - (c) zajištění možnosti dvou pracovních míst s připojením do sítě LAN a internetu v sídle Objednatele,
  - (d) zajištění potřebných licencí veškerých spravovaných systémů a aplikací.
- 5.04 Objednatel je oprávněn požadovat účast kteréhokoliv zástupce, zaměstnance Poskytovatele a Poskyvatel se zavazuje zajistit účast takové osoby na jednání.
- 5.05 Objednatel je oprávněn provést editaci konfigurace jednotlivých nastavení systémů a aplikací, např. při nutnosti rychlého a neodkladného zásahu, kdy není možné čekat na reakci Poskytovatele. Veškeré zásahy do systémů a aplikací musí být Objednatelem zdokumentované. Před zahájením jakékoliv činnosti na změně nastavení systémů a aplikací je Objednatel povinen informovat Poskytovatele o provádění změn, a to prostřednictvím helpdesku, aby byl Poskytovatel včas informován o probíhajících pracích a nedošlo k následným problémům, nebo výpadkům.
- 5.06 Poskytovatel poskytuje touto Smlouvou Objednateli oprávnění užít jakoukoli dokumentaci a výstupy, které Poskytovatel zpracuje v rámci plnění předmětu této Smlouvy (dále jen „licence“). Licence dle předchozí věty zahrnuje oprávnění Objednatele užívat tuto dokumentaci a výstupy zcela neomezeně k jakýmkoli účelům, stejně tak zahrnuje možnost tuto dokumentaci a výstupy jakkoli dále modifikovat, upravovat a měnit, a to jak Objednatelem, tak třetí osobou. Tato licence je Poskytovatelem poskytnuta bezúplatně.

## Článek 6.

### Cena Služeb

- 6.01 Smluvní strany se dohodly, že za jednorázové Služby poskytnuté Poskytovatelem v rozsahu dle odst. 2.01 písm. a) až d) této Smlouvy (dle specifikace v Příloze č. 2) je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli jednorázovou cenu, která činí 15 000,- Kč bez DPH, tj. 18 150,- Kč vč. DPH. Tato cena je maximálně přípustná, nepřekročitelná a zahrnuje rovněž veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb v rozsahu odst. 2.01 písm. a) až d) této Smlouvy (dle specifikace v Příloze č. 2).
- 6.02 Smluvní strany se dohodly, že za Služby poskytnuté Poskytovatelem v rozsahu dle odst. 2.02 této Smlouvy (dle specifikace v Příloze č. 2) je Objednatel povinen hradit Poskytovateli měsíční paušální cenu, která činí 61 000,- Kč bez DPH, tj. 73 810,- Kč vč. DPH. Tato cena je maximálně přípustná, nepřekročitelná a zahrnuje rovněž veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb v rozsahu odst. 2.02 této Smlouvy (dle specifikace v Příloze č. 2).
- 6.03 Nebudou-li Služby dle odst. 2.02 této Smlouvy poskytovány po celou dobu trvání kalendářního měsíce, je Poskytovatel oprávněn za daný kalendářní měsíc fakturovat pouze poměrnou část ceny Služeb, odpovídající počtu dní v kalendářním měsíci, v nichž byly Služby poskytovány.
- 6.04 Pro případ, že v době platnosti této Smlouvy (tj. po jejím uzavření) dojde ke změně sazby DPH (tj. ke zvýšení či jejímu snížení), je Poskytovatel povinen tuto změnu

zohlednit při vyúčtování (fakturaci) ceny Služeb, tj. konečnou cenu snížit či zvýšit o výši změny DPH.

## Článek 7.

### Fakturace a platební podmínky

- 7.01 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu za poskytnuté jednorázové Služby, stanovenou v odst. 6.01 této Smlouvy, na základě jediné faktury vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu za jednorázové Služby až po řádném poskytnutí a dokončení všech jednorázových Služeb dle odst. 2.01 písm. a) až d), tj. po akceptaci jednorázových Služeb dle odst. 2.01 písm. a) až c) Objednatelem bez výhrad, resp. po provedení proškolení Objednatele dle odst. 2.01 písm. d) v souladu s Přílohou č. 2 této Smlouvy. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o DPH, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění jejich pozdějších změn. Přílohou faktury dle tohoto odstavce musí být kopie oboustranně podepsaných akceptačních protokolů jednorázových Služeb dle odst. 2.01 písm. a) až c). V případě, že předložená faktura neobsahuje náležitosti předepsané zákonem či touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn ji vrátit Poskytovateli s uvedením důvodu jejího vrácení do 30 dnů od jejího doručení. V takovém případě začíná běžet nová splatnost faktury od okamžiku opětovného doručení opravené faktury Objednateli.
- 7.02 Objednatel bude hradit Poskytovateli měsíční paušální cenu stanovenou v odst. 6.02 této Smlouvy na základě faktur vystavených Poskytovatelem, přičemž Poskytovatel je oprávněn vystavit každou fakturu až po uskutečněním plnění. Služby budou fakturovány měsíčně, vždy k 15. dni měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který je poskytování Služeb fakturováno. Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o DPH, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění jejich pozdějších změn. Přílohou každé faktury dle tohoto odstavce musí být report Služeb poskytnutých v tomto měsíci, specifikovaný v Příloze č. 2 této Smlouvy. V případě, že předložená faktura neobsahuje náležitosti předepsané zákonem či touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn ji vrátit Poskytovateli s uvedením důvodu jejího vrácení do 30 dnů od jejího doručení. V takovém případě začíná běžet nová splatnost faktury od okamžiku opětovného doručení opravené faktury Objednateli.
- 7.03 Splatnost faktur činí 30 dní. Splatnost faktury začíná běžet ode dne prokazatelného doručení bezvadné faktury Objednateli. Smluvní strany se dohodly, že závazek k úhradě faktury je splněn dnem, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 7.04 Poskytovatel si je vědom vlastních finančních nákladů spojených s plněním předmětu této Smlouvy a není oprávněn žádat jakékoliv finanční plnění v průběhu poskytování Služeb nad rámec sjednaných podmínek úhrady ceny.
- 7.05 Je-li Objednatel v prodlení s úhradou plateb podle této Smlouvy, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky ve výši stanovené příslušnými právními předpisy.

## Článek 8.

### Místo plnění

- 8.01 Smluvní strany se dohodly, že místem poskytování služeb dle této Smlouvy je sídlo Objednatele na adrese Praha, Šrobárova 48, 100 41 Praha 10 a sídlo Poskytovatele, anebo jiné místo, určí-li tak Objednatel.
- 8.02 Služby dle této Smlouvy mohou být poskytovány i vzdáleně prostřednictvím sítě elektronických komunikací (ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích), pokud to povaha poskytovaného plnění umožňuje.

#### Článek 9.

##### Subdodávky Poskytovatele

- 9.01 Poskytovatel je povinen provádět veškeré plnění podle této Smlouvy výhradně prostřednictvím vlastních zaměstnanců.

#### Článek 10.

##### Ochrana důvěrných informací a osobních údajů

- 10.01 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví při plnění této Smlouvy, a které nejsou právním předpisem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé. Poskytovatel se také zavazuje neumožnit žádné osobě, aby mohla zpřístupnit důvěrné informace neoprávněným třetím osobám, pokud tato Smlouva nestanoví jinak. S informacemi poskytnutými Objednatelem Poskytovateli popř. získanými Poskytovatelem v souvislosti s plněním jeho závazků dle této Smlouvy je povinen Poskytovatel nakládat jako s důvěrnými informacemi.
- 10.02 Za důvěrné informace se pro účely této Smlouvy nepovažují:
- (a) informace, které se staly veřejně přístupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění Poskytovatelem;
  - (b) informace, které Poskytovatel získá z jiného zdroje než od Objednatele, které jsou jejich poskytovatelem označené za veřejné.
- 10.03 Poskytovatel se zavazuje použít důvěrné informace výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy. Poskytovatel se dále zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude Poskytovatelem seznámena s důvěrnými informacemi v souladu s touto Smlouvou, je nezpřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:
- (a) jde o zpřístupnění důvěrných informací osobám, pro které je přístup k těmto informacím nezbytný za účelem splnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy;
  - (b) jde o zpřístupnění důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem Objednatele;
  - (c) tak stanoví obecně závazný právní předpis nebo je dána taková povinnost pravomocným a zákonným rozhodnutím příslušného orgánu vydaným na základě jeho zákonného zmocnění. Takovou skutečnost je Poskytovatel povinen na výzvu Objednateli bez zbytečného odkladu prokázat.
- 10.04 Poskytovatel se dále zavazuje zajistit i ochranu důvěrných informací proti jejich neoprávněnému získání třetími osobami. V případě, že Poskytovatel bude mít důvodné podezření, že došlo k neoprávněnému zpřístupnění (získání) důvěrných materiálů, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat Objednatele.

- 10.05 Poskytovatel je povinen předat bez zbytečného odkladu Objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po ukončení této Smlouvy. Důvěrné informace uložené v elektronické podobě je Poskytovatel povinen odstranit, a to nejpozději po uplynutí doby jejich povinné archivace, pokud se na něj tato zákonná povinnost vztahuje.
- 10.06 Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení této Smlouvy.
- 10.07 Poskytovatel se zavazuje zavázat touto povinností mlčenlivosti bez zbytečného odkladu i všechny své pracovníky.
- 10.08 Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této Smlouvy i po skončení její účinnosti, uveřejnit tuto Smlouvu nebo její část či její dodatky i informace vztahující se k jejímu plnění, což Poskytovatel bere na vědomí, resp. s tím souhlasí.
- 10.09 Ve smyslu ustanovení § 4 ZOOÚ, je Objednatel správcem osobních údajů obsažených v aplikacích. Pokud Poskytovatel pro plnění smluvního vztahu nezbytně potřebuje zpracovávat osobní údaje obsažené v aplikacích, pak se pro účel této Smlouvy stává zpracovatelem osobních údajů.
- 10.10 Objednatel vytváří, provozuje a zpracovává osobní údaje v aplikacích na základě povinností uložených mu zejména (nikoli však výlučně) zákonem č. 378/2007 Sb., o léčivech, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.11 Poskytovatel není Objednatelem zmocněn ke zpracování osobních údajů obsažených v aplikacích, ledaže by takového zpracování bylo nezbytně potřeba pro účel plnění smluvního vztahu s Objednatelem. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pro účel této smlouvy pouze v nezbytném rozsahu a na základě předchozího písemného pověření Objednatele v souladu se ZOOÚ.
- 10.12 Poskytovatel je v případě, kdy je Objednatelem pověřen zpracovávat osobní údaje obsažené v aplikacích, povinen postupovat v souladu se ZOOÚ, zejména:
- při zpracování osobních údajů dbát, aby subjekty osobních údajů neutrpěly újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jejich soukromého a osobního života,
  - přijmout technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů; tato povinnost platí i po ukončení smluvního vztahu,
  - pokud jsou při plnění smluvního vztahu používány systémy a prostředky umožňující zpracování osobních údajů, zajistit, aby je používaly pouze oprávněné osoby,
  - zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům, jsou-li na nich uchovávány osobní údaje fyzických osob,
  - informovat Objednatele o všech porušeních zásad bezpečnosti a ochrany osobních údajů vzniklých v průběhu smluvního vztahu při zpracování osobních údajů obsažených v aplikacích. Objednatel si vyhrazuje právo kontroly plnění bezpečnostních opatření na straně Poskytovatele, a právo požadovat další opatření pro ochranu osobních údajů, která je Poskytovatel povinen splnit,
  - zaměstnanci Poskytovatele a další osoby, které by v rámci plnění svých oprávnění a povinností mohly přijít do styku s osobními údaji, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích; povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení smluvního vztahu.

## Článek 11.

### Smluvní pokuty

- 11.01 Pokud Poskytovatel poruší některou z povinností týkající se ochrany důvěrných informací a osobních údajů dle článku 10 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.02 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost, stanovenou v odst. 4.07 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.03 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost, stanovenou v odst. 4.12 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.04 V případě prodlení Poskytovatele s předáním kterékoli jednorázové Služby k akceptaci oproti termínu stanovenému v odst. 2.01 písm. a) až c) této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 11.05 Pokud Poskytovatel nezpracuje opětovné připomínky, vznesené Objednatelem v rámci akceptace jednorázových Služeb, ve lhůtě stanovené ve sloupci E tabulky uvedené v odst. 3.01 písm. e), je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý započatý den prodlení. Pokud Poskytovatel nezpracuje připomínky, vznesené Objednatelem v rámci akceptace změnových požadavků, ani v rámci opětovné akceptace dle odst. 3.03 písm. d) či odst. 3.04 písm. d), je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 11.06 V případě porušení kvalitativních parametrů Služeb, stanovených Přílohou č. 2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši stanovené v následující tabulce:



Kategorie	Sankce
Nedodržení termínu potvrzení pro přijetí hlášení	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro poskytnutí služby (konzultace – informace, konzultace – kontrola, konzultace – vyjádření, účast na jednání) dle Služby PP-1	5.000,- Kč za každý takový případ.
Nedodržení termínu pro předání měsíčního reportu dle Služby PP-3	2.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu aktualizace dokumentace dle Služby PP-3	10.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Neprovedení školení dle Služby SK-1 v dohodnutém termínu	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na zahájení řešení resp. odstranění chyby dle Služby SP-1	5.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na zahájení řešení resp. odstranění chyby dle Služby SP-2	4.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na zahájení řešení resp. odstranění chyby dle Služby SP-3	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na provedení rychlého a nutného administračního zásahu do systému v rozsahu do 2 člověkohodin (kategorie A) v rámci Služby RP-1	3.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na provedení složitějšího administračního zásahu do systému v rozsahu do 1 MD (kategorie B) v rámci Služby RP-1	4.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na úpravu aplikační logiky a	4.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2

úpravy rozhraní v rozsahu do 2 MD (kategorie C) v rámci Služby RP-1	
Nedodržení termínu pro dokončení analýzy a předání návrhu postupu na realizaci změny dle Služby RZ-1	2.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro realizaci požadavku dle harmonogramu, stanoveného v rámci služby RZ-2	3.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení úrovně dostupnosti jednotlivých částí APV dle této Smlouvy	10.000,- Kč za každou započatou desetinu procenta nad smluvní úroveň dostupnosti pro jednotlivé části APV dle Přílohy č. 2
Neodevzdání technických prostředků pro vzdálený přístup	500 Kč za každý započatý kalendářní den po termínu odevzdání za každý takový případ.
Neumožnění provedení auditu dle odstavce 4.13 Smlouvy	10.000,- Kč za každý takový případ.
Neoznámení bezpečnostního incidentu dle služby PM-1	3.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2

11.07 Po dobu od uzavření této Smlouvy do okamžiku akceptace dokumentace dle odst. 2.01 písm. a) bez výhrad Objednatel se částky smluvních pokut dle tabulky uvedené v předchozím odstavci snižují o 50%.

11.08 Pokud Poskytovatel poruší některou z povinností uložených mu v této Smlouvě nebo souvisejících s plněním dle této Smlouvy, jejichž porušení není sankcionováno v odstavcích 11.01 až 11.08, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý kalendářní den, v němž toto porušení trvá, pokud tato Smlouva nestanoví jinak.

11.09 Úhradou kterékoli výše uvedené smluvní pokuty se Poskytovatel nezbavuje povinnosti poskytnout Objednateli sjednané plnění ze Smlouvy ani povinnosti nahradit případnou vzniklou škodu. Smluvní strany vylučují aplikaci § 2050 občanského zákoníku.

## Článek 12.

### Trvání Smlouvy

12.01 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. 12. 2017 včetně.

12.02 Smluvní strany si sjednaly možnost ukončit platnost Smlouvy i před uplynutím doby podle předchozího odstavce z těchto důvodů:

- a) Výpovědi popř. odstoupením od Smlouvy.
- b) Ztrátou oprávnění Poskytovatele k výkonu činnosti, které je zapotřebí pro poskytování Služeb.
- c) Písemnou dohodou smluvních stran.

12.03 V případě ukončení Smlouvy zůstávají i po jejím skončení v platnosti a účinnosti veškerá ujednání smluvních stran ohledně odpovědnosti Poskytovatele za škodu, nároku na smluvní pokutu a ochrany důvěrných informací.

### Článek 13.

#### Výpověď a odstoupení od Smlouvy

- 13.01 Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta činí 30 dnů a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi Poskytovateli.
- 13.02 Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět pouze z důvodu neposkytnutí řádné součinnosti ze strany Objednatele, pokud byl k poskytnutí takové součinnosti Poskytovatelem řádně vyzván a byla mu poskytnuta přiměřená dodatečná lhůta k nápravě. Výpovědní lhůta činí 7 měsíců a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi Objednateli.
- 13.03 Výpověď dle odst. 13.01 a 13.02 musí být písemná a musí být prokazatelně doručena druhé smluvní straně. Za řádné doručení výpovědi se považuje její doručení prostřednictvím datové schránky. Nelze-li z objektivních důvodů doručit datovou schránkou, za řádné doručení se považuje prokazatelné doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nebo kurýra.
- 13.04 Po obdržení výpovědi uvedené v předchozím odstavci je Poskytovatel povinen pokračovat v poskytování služeb dle této Smlouvy až do uplynutí výpovědní doby. Zároveň je povinen Objednatele upozornit na opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku škody bezprostředně hrozící Objednateli nedokončením určité činnosti.
- 13.05 Smluvní strany se dohodly, že odstoupit od této Smlouvy je možné v případech uvedených v této Smlouvě, a dále v případě, že druhá strana podstatně porušila své povinnosti podle této Smlouvy. Takové podstatné porušení nastává v případech stanových právními předpisy nebo touto Smlouvou. Podstatným porušením bude rovněž případ, kdy smluvní strana nesplní svůj závazek ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené v písemné výzvě ke splnění této povinnosti nebo pokud bude na smluvní stranu prohlášen konkurz nebo bude-li insolvenční řízení proti ní zamítnuto pro nedostatek majetku.
- 13.06 Za porušení smluvních povinností Objednatele podstatným způsobem, které opravňují Poskytovatele k odstoupení od této Smlouvy, se dále považuje, je-li Objednatel v prodlení se zaplacením příslušných plateb oprávněně vyúčtovaných Poskytovatelem v souladu s touto Smlouvou, a to o dobu delší než 60 dní.
- 13.07 Za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem, které opravňují Objednatele k odstoupení od této Smlouvy, se dále považuje, je-li Poskytovatel v průběhu jednoho měsíce opakovaně v prodlení s odstraňováním vad nebo poruší jakoukoli povinnost spojenou s povinností mlčenlivosti a ochrany osobních



údajů, jak je upravena touto Smlouvou nebo pokud Poskytovatel nesplní svou povinnost uloženou mu v článku 9 této Smlouvy.

- 13.08 Pokud jedna smluvní strana odstupuje od Smlouvy, potom je povinna tuto skutečnost sdělit druhé smluvní straně písemně. Toto sdělení musí označovat okolnost resp. důvod, pro nějž smluvní strana odstupuje od Smlouvy a přesná citace ustanovení Smlouvy nebo právního předpisu, který ji k odstoupení opravňuje. Bez těchto náležitostí je odstoupení neplatné mimo případů, kdy právo odstoupit od Smlouvy vyplývá přímo ze zákona.
- 13.09 V případě odstoupení od Smlouvy je toto odstoupení účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud z obsahu odstoupení nevyplývá pozdější účinek odstoupení. Za řádné doručení výpovědi se považuje její doručení prostřednictvím datové schránky. Nelze-li z objektivních důvodů doručit datovou schránkou, za řádné doručení se považuje prokazatelné doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nebo kurýra.
- 13.10 Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od Smlouvy bez uplatnění jakýchkoliv finančních nároků ze strany Poskytovatele je-li zřejmé, že sjednané služby nebudou poskytnuty řádně nebo v termínech stanovených v této Smlouvě nebo na základě této Smlouvy.
- 13.11 V případě ukončení Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli veškerou dokumentaci spravovaných systémů a aplikací, přístupová oprávnění do systémů a aplikací a administrátorská hesla, a to do 5 dnů ode dne ukončení této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytnout požadovanou součinnost buď Objednateli, nebo novému poskytovateli technické podpory v rozsahu předmětu této Smlouvy, a to po dobu 6 měsíců od pozbytí platnosti této Smlouvy.

#### **Článek 14.**

#### **Vyšší moc**

- 14.01 Smluvní strany nejsou odpovědné za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků následkem vyšší moci. Za vyšší moc se považují okolnosti, vzniklé po podepsání této Smlouvy jako následek nevyhnutelných událostí mimořádné povahy, které mají přímý vliv na plnění předmětu Smlouvy a které smluvní strana uplatňující existenci vlivu (působení) vyšší moci, nemohla předpokládat před uzavřením této Smlouvy, a které nemůže tato dotčená smluvní strana ovlivnit při vynaložení veškerého svého úsilí.
- 14.02 Vyskytne-li se působení vyšší moci, lhůty ke splnění smluvních závazků se prodlouží o dobu jejího působení.
- 14.03 Smluvní strana postížená vyšší mocí je povinna druhou smluvní stranu uvědomit písemně o počátku a ukončení působení vyšší moci neprodleně nejpozději však do patnácti (15) dnů. Pokud by tak neučinila, nemůže se smluvní strana účinně dovolávat působení vyšší moci.

## Článek 15.

### Salvatorní ustanovení

16.01 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné, neúčinné či nevymahatelné, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného, neúčinného nebo nevymahatelného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Smluvní strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které svým výsledkem nejlépe odpovídá záměru ustanovení neplatného resp. neúčinného či nevymahatelného. Pokud bude v této Smlouvě chybět jakékoli ustanovení, jež by jinak bylo přiměřené z hlediska úplnosti úpravy práv a povinností, vynaloží Strany maximální úsilí k doplnění takového ustanovení do této Smlouvy.

## Článek 16.

### Závěrečná ujednání

16.01 Oprávněnými osobami smluvních stran jsou tyto osoby:

Za Objednatele

Jednání ve věcech smluvních - podepisování smlouvy, příloh a dodatků

PharmDr. Zdeněk Blahuta, tel. 272 185 199, email: [zdenek.blahuta@sukl.cz](mailto:zdenek.blahuta@sukl.cz)

Jednání ve věcech technických - podepisování všech ostatních dokumentů – kterákoli z těchto osob:

Ing. Petr Koucký, tel. +420 272 185 898, email: [petr.koucky@sukl.cz](mailto:petr.koucky@sukl.cz)

Bc. David Štěpán, tel. +420 272 185 876, email: [david.stepan@sukl.cz](mailto:david.stepan@sukl.cz)

Ing. Stanislav Siňor, CSc., tel. +420 272 185 811, email: [stanislav.sinor@sukl.cz](mailto:stanislav.sinor@sukl.cz)

RNDr. Jaroslav Martaus, tel. +420 272 185 922, email: [jaroslav.martaus@sukl.cz](mailto:jaroslav.martaus@sukl.cz)

Za Poskytovatele:

Jednání ve věcech smluvních - podepisování smlouvy, příloh a dodatků

Robert Volejník, tel. 602 520 222, email: [volejnik@ictenergo.cz](mailto:volejnik@ictenergo.cz)

Jednání ve věcech technických - podepisování všech ostatních dokumentů

16.02 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 - Popis současného stavu vybraného HW a SW, specifikace vybraného HW a SW

Příloha č. 2 - Specifikace Služeb

Příloha č. 3 - Formulář žádosti o přístup/ukončení přístupu k systémům Objednatele

16.03 Smluvní strany se dohodly, že vzájemné doručování bude realizováno prostřednictvím datových schránek. Nelze-li z objektivních důvodů doručit datovou schránkou, za řádné

doručení se považuje prokazatelné doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nebo kurýra.

- 16.04 Tuto Smlouvu lze měnit pouze písemným, číslovaným a oboustranně potvrzeným ujednáním, výslovně nazvaným dodatek ke smlouvě. Jiné zápisy, protokoly apod. se za změnu smlouvy nepovažují.
- 16.05 Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy, je povinna to neprodleně bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně.
- 16.06 Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po 1 vyhotovení.
- 16.07 Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu pozorně přečetli a že je jim její obsah jasný a srozumitelný. Prohlašují, že tato Smlouva nebyla sjednána ani v tísni, ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.
- 16.08 Ve všech případech, které neřeší ujednání obsažené v této Smlouvě, platí příslušná ustanovení Občanského zákoníku, případně dalších předpisů platného práva České republiky.
- 16.09 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Účinnosti nabývá následující kalendářní den po dni nabytí účinnosti.


Na důkaz toho, že celý obsah Smlouvy je projevem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, připojují osoby oprávněné za smluvní strany uzavírat tuto Smlouvu své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne 1. 12. 2015

V Brně dne 19. 11. 2015

Objednatel:

Poskytovatel:

  
PharmDr. Zdeněk Blahuta  
ředitel

  
Robert Volejník  
jednatel

**ICT ENERGO**

ICT Energo, s.r.o.  
Palackého tř. 91, 612 00 Brno  
IČ: 292 68 826, DIČ: CZ29268826

Státní ústav pro kontrolu léčiv  
Šrobárova 48  
100 41 Praha 10  
(100)



Příloha č. 1 Smlouvy

# Infrastruktura SUKL - popis stávajícího stavu

---

SR

## 1 Úvod

Tento dokument obsahuje popis vybraného HW a SW (dále též „infrastruktura“) včetně přehledu využívaného SW a HW.

## 2 Stručný popis současného stavu

V SÚKLu (dále i „ústav“) jsou provozována dvě virtualizovaná prostředí postavená na virtualizační platformě VMware vSphere. První prostředí je vyčleněno pro provoz Centrálního úložiště elektronických receptů („EP“), v druhém prostředí jsou provozovány systémy ústavu („S“) a testovací prostředí („S“ a „EP“), které je součástí prostředí „S“. Obě prostředí jsou spravována v jedné serverovně. Databázová vrstva je založena na platformě Oracle a MS SQL. Celkem je v obou prostředích provozováno přibližně 220 virtuálních serverů.

Důležitou skutečností je, že SÚKL provozuje služby nejen pro interní uživatele, ale také pro širokou veřejnost a externí subjekty.

Údržba infrastruktury je prováděna jednak interními zaměstnanci a jednak externím poskytovatelem služeb. Většinou je tomu tak, že nenáročné a urgentní zásahy a úpravy konfigurace zajišťují interní zaměstnanci a složitější zásahy a úpravy konfigurace provádí externí dodavatel služeb. Toto se týká zejména infrastrukturních služeb. Co se týká podpory HW a virtualizační platformy, je tato podpora poskytována výlučně externím dodavatelem.

### 3 Podrobný popis

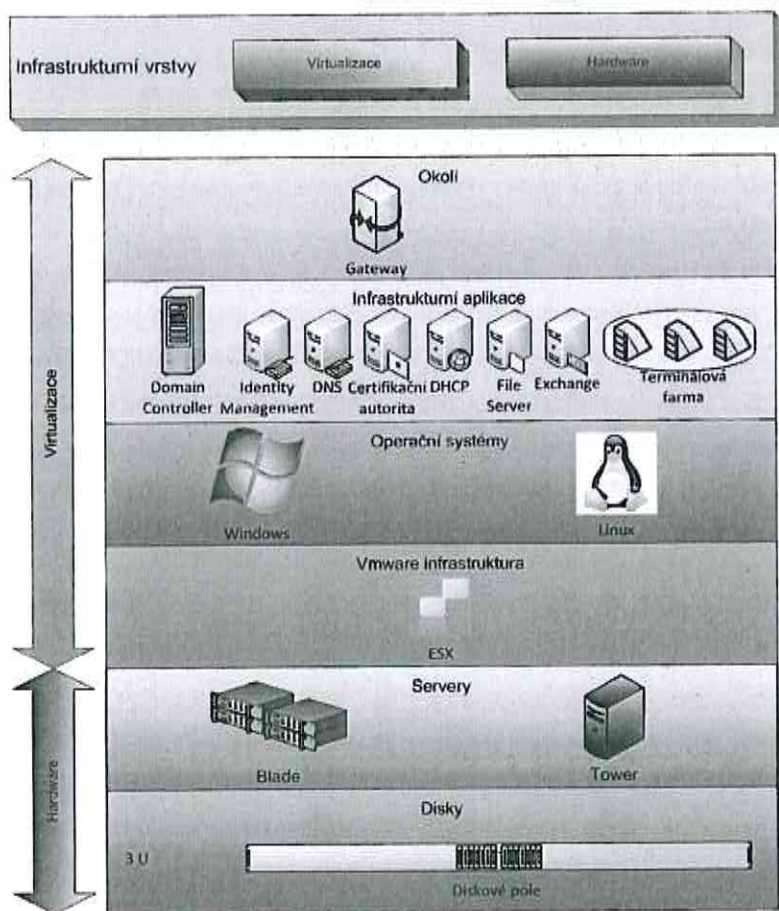
#### 3.1 Vícevrstevná architektura

Pro účel tohoto dokumentu jsou uvažovány dvě základní vrstvy, které jsou dále členěny na podvrstvy. Základní rozdělení je na obrázku 1. Je z něj patrné, že na nejvyšší úrovni rozlišujeme pouze vrstvu hardwarovou a vrstvu virtualizovanou.

V hardwarové vrstvě se nacházejí servery a disková pole. Fyzické servery jsou ve formě blade provedení a samostatných serverů. Celkem je jich osmnáct. Kromě těchto serverů je v SÚKLu ještě nainstalován speciální server Oracle Exalytics, sloužící pro analytické vyhodnocení dat.

Disková pole jsou čtyři. Dvě disková pole jsou využita v prostředí EP a dvě v prostředí S. V EP prostředí jsou disková pole využívána tak, aby byla zajištěna vysoká dostupnost (HA) provozovaných virtuálních serverů.

Ve virtualizační vrstvě je umístěn SW pro virtualizaci a vlastní servery se svými operačními systémy a dalším virtualizačním vybavením. Kromě webových a aplikačních serverů jsou virtualizovány i servery systémové a obslužné, jako například řídicí server virtualizace (vcenter), řadič domény, poštovní server Exchange, apod.



Obrázek 1 - Vícevrstevná architektura

## 3.2 Hardware

Součástí hardwarové vrstvy jsou fyzické servery a k nim příslušející disková pole a také fyzické síťové prvky. Fyzických serverů je celkem 18. Kapacita všech čtyř diskových polí je celkem přibližně 200 TB. Jejich výrobce je Dell/EMC.

### 3.2.1 Serverovny

Většina fyzických serverů je osazena do racků. V Praze je 17 serverů a v Brně 1 server.

Serverovna v Praze je připojena do veřejné energetické sítě, jejíž přípojka je zajištěna a vedena areálem Státního zdravotního ústavu (SZÚ). V rámci rozvodu budovy je přívod energie do serverovny oddělen od ostatních rozvodů. Tento přívod je navíc zálohován dieselovým agregátem o výkonu 220 kVA. Na konci této přípojky jsou připojené UPS, které zajišťují v případě krátkodobých výpadků napájení dodávkou energie po dobu, než je dodávka obnovena ze záložního agregátu. Tyto UPS dokáží zajistit dodávku energie po dobu řádově jednotek minut. Servis a doplňování paliva do agregátu je zajišťován třetí stranou.

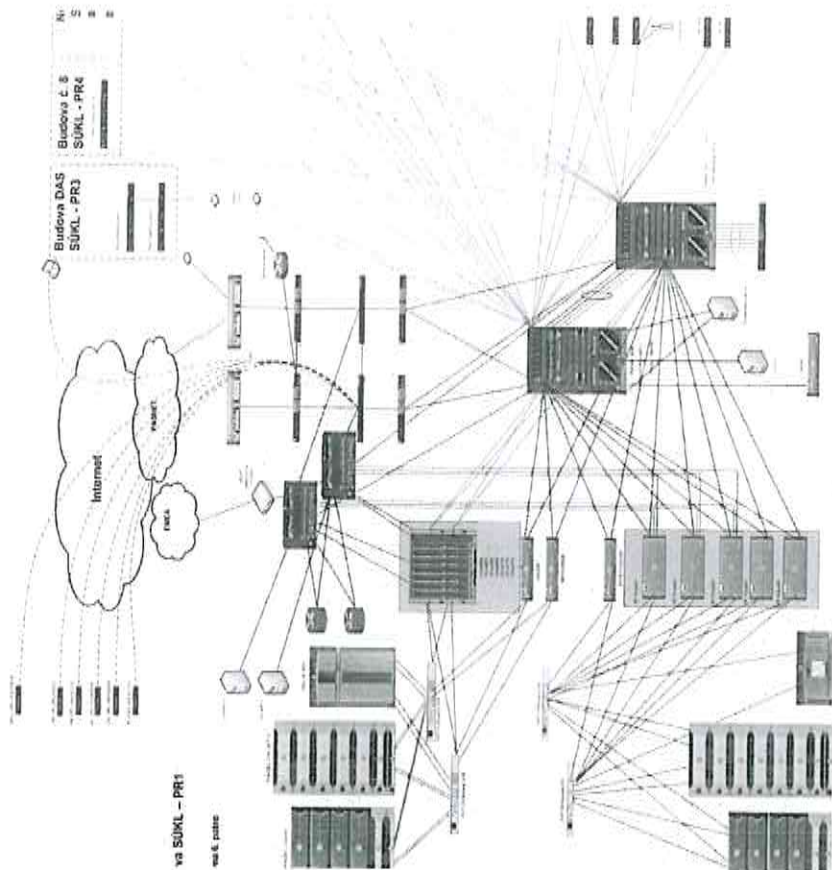
Na pobočkách UPS dokáží dodávat energii infrastrukturním zařízením po dobu cca 20 minut.

### 3.2.2 Disková pole

Disková pole jsou připojena přes SAN. Jak již bylo uvedeno, v SÚKLu jsou provozována dvě různá prostředí, „EP“ a „S“. Obě prostředí používají svá disková pole.

Disková pole jsou postavena na základě sestav DELL/EMC CX4-120 a CX4-240. Primární pole prostředí „EP“ má celkovou úložnou kapacitu 28 TB, sekundární 52 TB. Primární pole „S“ prostředí má kapacitu 52 TB a sekundární 64 TB.

Na „EP“ prostředí je 22 LUNů, na „S“ prostředí je 32 LUNů. Prostředí „EP“ komunikuje se SAN přes FC prostřednictvím dvou switchů Brocade 300. Prostředí „S“ pak používá dva switche FC Switch Brocade 200e. Zapojení umožňuje vysokou dostupnost. Podrobnosti jsou zřejmé z obrázku č. 2.



Obrázek 2 - Logické schéma sítě SÚKL

### 3.2.3 Zálohování

Zálohování virtualizovaných serverů je zajišťováno třetí stranou. Používají se dva technologicky odlišné způsoby. První řešení je pomocí systému Avamar s kapacitou 8 TB deduplikované kapacity pro každé prostředí. Tento způsob zálohování se používá pro operativní zálohování a rychlou obnovu.

Pro dlouhodobé zálohování se používá systém Networker s centrálním serverem v každém prostředí a páskovou knihovnou, taktéž v každém prostředí. V prostředí „EP“ se zálohuje na pásy LTO4, v prostředí „S“ probíhá zálohování na pásy LTO3 a LTO6.

### 3.2.4 Síťové prostředí

Síť SÚKLu je provozována jako fyzická síť, která je současně rozdělena do virtuálních podsítí. Ve fyzické části obsahuje servery, switche a routery. Pro připojení k internetu SÚKL využívá služeb dvou providerů (Pasnet a České radiokomunikace).

Střed vnitřní síťové infrastruktury zahrnuje dva přepínače Cisco C6509. Zabezpečují vnitřní VLANy v „S“ i v „EP“ prostředí. Tyto přepínače jsou zapojeny samostatně, klastrování použito není. Počet nakonfigurovaných VLAN je cca 30.

Dalšími prvky v této síti jsou přepínače Cisco C6504, které slouží k SSL připojení externích uživatelů a subjektů komunikujících se systémy SÚKL. SSL tunely jsou ukončeny na Application Control Engine modulu.

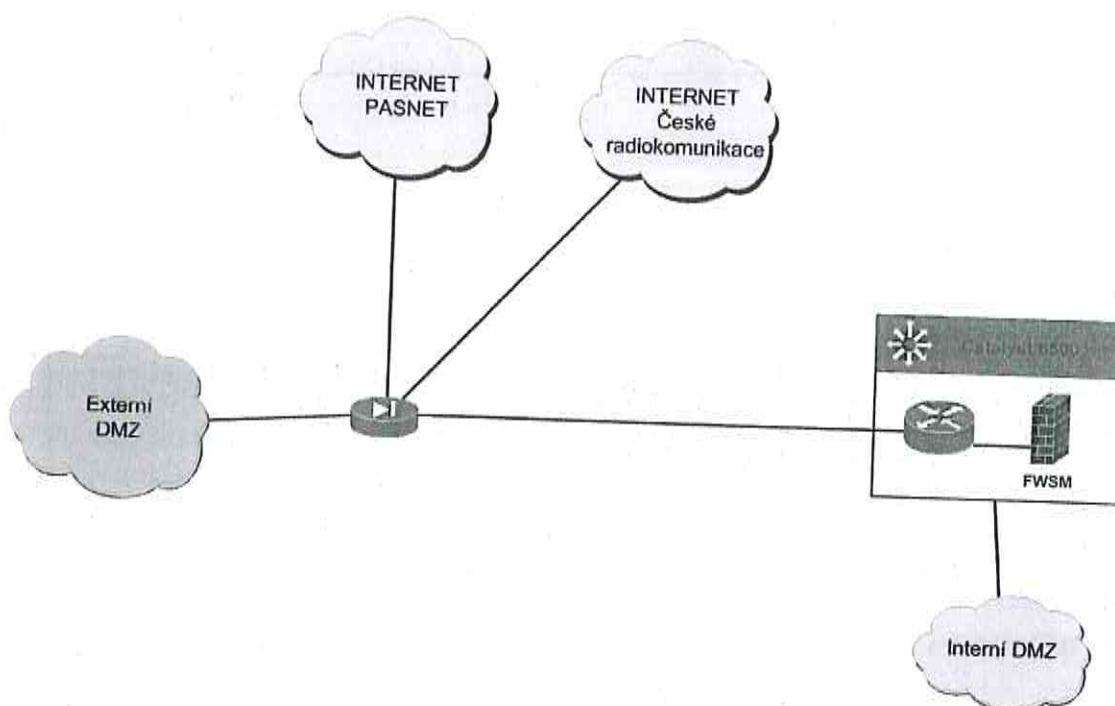


Logické schéma LAN SÚKLu je patrné z obrázku č. 2.

Pro provoz je nutné zajistit trvalou konektivitu. O to se starají tři nezávislé linky. Hlavní linka má přenosovou kapacitu 100 Mbps (ve špičce možno krátkodobě využít pásmo široké 1 Gbps). Záložní linky disponují kapacitou 100 Mbps, jedna z nich používá mikrovlnné pojitko a je provozována poskytovatelem primární konektivity a druhá je realizována radiovým spojem stejné přenosové kapacity a je provozována jiným poskytovatelem než primární linka.

SÚKL je také Local Internet Registry (LIR) a byl mu přidělen rozsah veřejných IP adres 46.30.88.0/21. Má tedy k dispozici celkem 2048 veřejných IP adres.

Pro omezení průniku do vnitřní sítě SÚKLu slouží DMZ, která odděluje LAN od vnější (nezabezpečené) sítě.



Obrázek 3 - Demilitarizovaná zóna

#### 3.2.4.1 Bezdrátová síť

V SÚKLu je provozováno několik bezdrátových sítí. Jednak je to síť pro využívání připojení přenosných počítačů k interní síti, dále jsou to sítě pro poskytování připojení k internetu potenciálním návštěvníkům a síť pro využívání telefonním systémem VOIP. SÚKL poskytuje také služby sítě Eduroam. Všechny tyto sítě jsou oddělené na úrovni VLAN. Bezdrátová síť je realizována access pointy založené na technologii Cisco.

### 3.3 Virtualizace

Virtualizace je provozována na technologii VMware. Počet virtuálních serverů v produkčním prostředí je cca 140, v testovacím prostředí pak přibližně 80. Celkem je to tedy cca 220 serverů.

### 3.3.1 Operační systémy

Na serverech jsou využívány jak OS typu Windows, tak i linuxové distribuce. Konkrétně se jedná o operační systémy uvedené ve dvou následujících tabulkách.

#### 3.3.1.1 OS na „EP“ prostředí

Tabulka 1 - Seznam využívaných OS v „EP“ prostředí

Serverový operační systém
Microsoft Windows Server 2003, Enterprise Edition
Microsoft Windows Server 2008, 2008 R2
RedHat Enterprise Linux 4, 5, 6

#### 3.3.1.2 OS na „S“ prostředí

Tabulka 2 - Seznam využívaných OS v „S“ prostředí

Serverový operační systém
CentOS 4/5/6
Microsoft Windows Server 2003, Standard, Enterprise Edition
Microsoft Windows Server 2008, 2008 R2, 2008 R2 Enterprise
RedHat Enterprise Linux 4, 5, 6
Ubuntu Linux

### 3.3.2 Infrastrukturní aplikace

Infrastrukturní aplikace poskytují základní i rozšířené služby potřebné pro využití informačních technologií. Týkají se síťového provozu, komunikačních potřeb i databázových požadavků.

#### 3.3.2.1 Doménové prostředí

Doména je skupina počítačů, kde je přístup k různým počítačovým zdrojům řízen primárním doménovým kontrolérem (DC). SÚKL disponuje jedním doménovým lesem o jednom stromu.

V Praze je kromě primárního serveru DC i sekundární server DC. Další doménový řadič je v Brně, kde slouží i jako file server pro uživatele v Brně. Na všech serverech DC je nainstalován OS Microsoft Windows Server 2008 R2.

DNS je distribuovaná databáze síťových informací. Umožňuje strukturovat systém doménových jmen, který je realizován servery DNS a protokolem stejného jména, kterým si vyměňují informace. Jeho hlavním úkolem jsou vzájemné převody doménových jmen a IP adres uzlů sítě. Je součástí serverů umístěných v pražské lokalitě.

V SÚKLu je umožněno používat dynamické přidělování adres. Rozsah IP adres nastavovaných serverem DHCP je ve třídě B, rozdělený na tři pooly. IP adresy jsou rozděleny do několika segmentů v závislosti na přidělených VLAN příslušnému segmentu.

### **3.3.2.2 Identity Management**

Na nejvyšší úrovni správy uživatelských účtů je aplikace Interní identity. Využívá databázi LDAP (OID – Oracle Internet Directory), ze které se jednosměrně replikují informace do Active Directory (AD) pomocí technologie OID. Správa OID je zajišťována třetí stranou. V AD se vytvářejí ručně pouze technické účty a účty externích poskytovatelů služeb.

### **3.3.2.3 Certifikační autorita**

SÚKL provozuje tři vlastní certifikační autority a jednu zastřešující (SUKL Intermediate CA, která slouží výhradně pro vydávání certifikátů podřízeným certifikačním autoritám).

Všechny tři podřízené certifikační autority (SUKL Users CA, SUKL Devices CA a SUKL External Devices CA) jsou na serverech s OS Windows Server 2003 Enterprise Edition.

Všechny certifikační autority, včetně SUKL Intermediate CA, používají klíče o velikosti 2048 bitů a tyto klíče jsou umístěny na CryptoServeru Utimaco.

Popis této komponenty infrastruktury slouží pouze pro informativní účely a nebude součástí poptávaných služeb podpory infrastruktury.

### **3.3.2.4 Externí Name servery**

Externí NS servery, které drží zónu sukl.cz jsou dva. Na obou je nainstalován OS Red Hat Enterprise Linux Server 5.

### **3.3.2.5 WDS**

SÚKL používá WDS (Windows Deployment Services) pro centralizovanou instalaci pracovních stanic, aby nebylo nutné instalovat každý počítač samostatně.

### **3.3.2.6 WSUS**

Další používanou službou je WSUS. Umožňuje automatické instalace Windows aktualizací na stanice a servery. WSUS je instalován a provozován na jednom serveru.

### **3.3.2.7 Exchange**

V SÚKLu slouží MS Exchange 2010 jako poštovní server. Používá tři servery: CAS server a dva servery MBX, které mají zrcadlenou DB. V poštovním systému je spravováno celkem cca 630 licencovaných (user) mailboxů a 55 sdílených (shared) mailboxů.

### **3.3.2.8 Symantec Vault**

Služba Symantec Vault sloužící pro archivaci emailů běží na vymezeném serveru. Klient je na stanice instalován prostřednictvím GPO politiky.

Popis této komponenty infrastruktury slouží pouze pro informativní účely a nebude součástí poptávaných služeb podpory infrastruktury.

### **3.3.2.9 File server**

SÚKL využívá dva file servery, založené na OS MS Windows 2003 a OS MS Windows 2008 R2 a provozované ve virtuálním prostředí. Celková kapacita těchto serverů je cca 7 TB. Tyto souborové servery slouží pro ukládání pracovních dokumentů v rámci jednotlivých agent SÚKLu. Na file servery jsou ukládány cestovní profily a domovské složky uživatelů.

### **3.3.2.10 Terminálová farma**

SÚKL provozuje tříuzlovou terminálovou farmu v prostředí „S“. Tato farma je vybudována na OS Windows Server 2008 R2 a terminálové GTW (RDG – Remote Desktop Gateway).

## **3.4 Firewall**

Celá infrastruktura je zabezpečena firewallem (Cisco Firewall modul WS-SVC-FWM-1) a IronPorty, na lokalitách jsou ASA. Pro ochranu pošty se využívají dva IronPorty (Cisco C160 a Cisco C170). Webovou komunikaci zajišťují dva IronPorty Cisco S170.

Popis této komponenty infrastruktury slouží pouze pro informativní účely a nebude součástí poptávaných služeb podpory infrastruktury.

## **3.5 Lokality**

SÚKL disponuje sedmi lokalitami. V Praze má pět budov v rámci jednoho areálu. Všechny budovy mají vlastní UPS, podrobnosti viz kapitola 4.1 Seznam záložních zdrojů (UPS).

- Praha, Šrobárova 48
- Brno, Stará 25
- České Budějovice, Boženy Němcové 54
- Plzeň, Náměstí Míru 2
- Hradec Králové, Záměstí 683
- Ostrava, Třída 17.listopadu 1790
- Olomouc, Křížkovského 3

## 4 Seznamy

### 4.1 Seznam záložních zdrojů UPS

UPS	Lokalita	Výstupní kapacita [VA]
Smart-UPS 1500 RM	OKL - Ostrava	1 500
Smart-UPS 1500 RM	OKL - České Budějovice	1 500
Smart-UPS 1500 RM	OKL - Plzeň	1 500
Smart-UPS 1500 RM	OKL - Hradec Králové	1 500
Smart-UPS 1500 RM	OKL - Olomouc	1 500
Smart-UPS RT 10.000VA RM 230V (SURT10000RMXLI)	Budova - PR1 - 6NP	10 000
Smart-UPS RT 10.000VA RM 230V (SURT10000RMXLI)	Budova - PR1 - 6NP	10 000
Smart-UPS RT 20000	Budova - PR1 - 6NP	20 000
Smart-UPS RT 20000	Budova - PR1 - 6NP	20 000
Smart-UPS RT 2000VA RM 230 V (SURT2000RMXLI)	Budova - PR1 - 1NP	2 000
Smart-UPS RT 2000VA RM 230 V (SURT2000RMXLI)	Budova - PR1 - 1NP	2 000
Smart UPS 3000	Budova - PR1 - 1NP	3 000
APC SURT3000XLI	OKL - Brno	3 000
Smart-UPS RT 5000VA RM 230V (SURT5000RMXLI)	Budova - PR2 - 1NP	5 000
Smart-UPS 750VA LCD 230V	Budova - PR5 - Bud10	750

## 4.2 Seznam využívaného HW

### Aktivní prvky

#### Switche

Model	Počet
WS-C2960G-24TC-L	7
WS-C2960S-24PS-L	3
WS-C3560E-48PD-SF	4
WS-C3560G-24PS-S	3
WS-C3560G-24TS-S	6
WS-C3560G-48PS	1
WS-C3560G-48PS-S	10
WS-C3560X-48PF-L	3
WS-C3650-24PS-L	1
WS-C6504-E	4
WS-C6509-E	2
WS-CBS3130X-S	1

#### Access Pointy

Model	Počet
AIR-AP1252AG-E-K9	2
AIR-CT5508-100-K9	1
AIR-LAP1142N-E-K9	8
AIR-LAP1142N-E-K9	9
AIR-LAP1142N-E-K9	67

#### Firewally

Model	Počet
ASA5505-50-BUN-K9	7
ASA5520-AIP20-K9	2

#### Servery

Lokace	Prostředí	Název	Výrobce	Model
Praha	S	virtual06b	DELL	PowerEdge M710
Praha	S	virtual07b	DELL	PowerEdge M710
Praha	S	virtual08b	DELL	PowerEdge M710
Praha	S	virtual09b	DELL	PowerEdge M710
Praha	S	virtual10b	DELL	PowerEdge M710
Praha	S	virtual11b	DELL	PowerEdge M820
Praha	S	virtual12b	DELL	PowerEdge M820
Praha	S	Support Networker	DELL	PowerEdge 2950
Praha	S	Support LinuxBackup	DELL	PowerEdge 2950
Brno	S	br-virtual02	DELL	PowerEdge 2950

Lokace	Prostředí	Název	Výrobce	Model
Praha	„S“	Oracle Exalytics	SUN	Sunfire X4470
Praha	„EP“	ep-virtual01	DELL	Power Edge R900
Praha	„EP“	ep-virtual02	DELL	Power Edge R900
Praha	„EP“	ep-virtual03	DELL	Power Edge R900
Praha	„EP“	ep-virtual04	DELL	Power Edge R900
Praha	„EP“	ep-virtual05	DELL	Power Edge R900
Praha	„EP“	support epVcenter	DELL	PowerEdge 2950

#### Monitorovací server

Model	Počet
CS-MARS-110R-K9	1

#### Seznam používaných diskových polí EMC

##### Diskové pole EMC CX4-120 CKM00085000089

Model	Popis	Počet
CX4-120C	CX4-120C SPE	1
CX-4G15-300	300GB 15K RPM Drive	15
CX-4G15-450	450GB 15K RPM Drive	30
CX-SA07-010	1TB 7.2K RPM Drive	45
CX4-4PDAE	UltraPoint array expansion (Factory or Field Install)	6
NAV4-120	NAVISPHERE/UNISPHERE FOR BLOCK FOR THE CX4-120	1
NAVAYZ4-120	NAVISPHERE/UNISPHERE ANALYZER FOR THE CX4-120	1

##### Diskové pole EMC CX4-240 CK200074100203

Model	Popis	Počet
CX4-240C	CX4-240C SPE with redundant SPS	1
CX-4G15-146	146GB 15K RPM Drive	15
CX-4G15-450	450GB 15K RPM Drive	45
CX4-4PDAE	UltraPoint array expansion (Factory or Field Install)	4
NAV4-240	NAVISPHERE/UNISPHERE FOR BLOCK FOR THE CX4-240	1
NAVAYZ4-240	NAVISPHERE/UNISPHERE ANALYZER FOR THE CX4-240	1
SV4-240	SNAPVIEW FOR CX4-240	1

Diskové pole EMC CX4-120 CKM00091700260

Model	Popis	Počet
CX4-120C	CX4-120C SPE	1
CX-4G15-300	300GB 15K RPM Drive	4
CX-4G15-450	450GB 15K RPM Drive	46
CX-SA07-010	1TB 7.2K RPM Drive	30
CX4-4PDAE	UltraPoint array expansion (Factory or Field Install)	6
NAV4-120	NAVISPHERE/UNISPHERE FOR BLOCK FOR THE CX4-120	1
NAVAYZ4-120	NAVISPHERE/UNISPHERE ANALYZER FOR THE CX4-120	1

Diskové pole EMC CX4-240 CK200082000044

Model	Popis	Počet
CX4-240C	CX4-240C SPE with redundant SPS	1
CX-4G15-73	73GB 15K RPM Drive	5
CX-4G15-300	300GB 15K RPM Drive	55
CX4-4PDAE	UltraPoint array expansion (Factory or Field Install)	4
NAV4-240	NAVISPHERE/UNISPHERE FOR BLOCK FOR THE CX4-240	1
NAVAYZ4-240	NAVISPHERE/UNISPHERE ANALYZER FOR THE CX4-240	1

### 4.3 Seznam virtuálních serverů

Name	Prostředí	OS	Kategorie důležitosti 1 – vysoká 2 – normální 3 - nízká
EP-ACS1_old	„EP“	Microsoft Windows Server 2003, Enterprise Edition	1
netprosysxp	„EP“	Microsoft Windows XP Professional (32-bit)	3
EP-ACS1	„EP“	Microsoft Windows Server 2003, Enterprise Edition	1
EP-ACS2	„EP“	Microsoft Windows Server 2003, Enterprise Edition	1
EP-BACKUP02	„EP“	Microsoft Windows Server 2003, Enterprise Edition	1
EP-BACKUP03	„EP“	Microsoft Windows Server 2003, Enterprise Edition	1
EP-CA	„EP“	Microsoft Windows Server 2003, Enterprise Edition	1
EP-DC1	„EP“	Microsoft Windows Server 2003, Enterprise Edition	1
EP-DC2	„EP“	Microsoft Windows Server 2003, Enterprise Edition	1
EXTDEVCA	„EP“	Microsoft Windows Server 2003, Enterprise Edition	1
EP-SERVICESCA	„EP“	Microsoft Windows Server 2008	1



Name	Prostředí	OS	Kategorie důležitosti 1 – vysoká 2 – normální 3 - nízká
EP-VCENTER	„EP“	Microsoft Windows Server 2008 R2	1
EP-EMC-ESRS-GW	„EP“	Microsoft Windows Server 2008 R2	1
EP-OIDEXT1	„EP“	Red Hat Enterprise Linux 4	1
EP-OIDEXT2	„EP“	Red Hat Enterprise Linux 4	1
SRG-SERVER01	„EP“	Red Hat Enterprise Linux 4	1
EP-GTW-WS10	„EP“	Red Hat Enterprise Linux 4	1
EP-GTW-WS11	„EP“	Red Hat Enterprise Linux 4	1
EP-GTW-WS12	„EP“	Red Hat Enterprise Linux 4	1
EP-ERP-DB01	„EP“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
EP-ERP-DB02	„EP“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
EP-SRG-DB01	„EP“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
S-SDLP-DB01	„EP“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
S-SDLP-DB02	„EP“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
EP-APAMA01	„EP“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
EP-CIS-DB01	„EP“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
EP-GTW-JMS10	„EP“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
EP-GTW-JMS11	„EP“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
ESB01	„EP“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
ESB02	„EP“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
EP-RLPO-PCR	„EP“	Red Hat Enterprise Linux 6	1
EP-RLPO-DB01	„EP“	Red Hat Enterprise Linux 6	1
EP-RLPO-DB02	„EP“	Red Hat Enterprise Linux 6	1
EP-GTW-WEB01	„EP“	Red Hat Enterprise Linux 6	1
ep-avamar-px1	„EP“	Suse Linux Enterprise 11 (64-bit)	1
ep-avamar-px2	„EP“	Suse Linux Enterprise 11 (64-bit)	1
ep-avamar-px3	„EP“	Suse Linux Enterprise 11 (64-bit)	1
ep-avamar-px4	„EP“	Suse Linux Enterprise 11 (64 bit)	1
ep-avamar-px5	„EP“	Suse Linux Enterprise 11 (64-bit)	1
S-ATHENA-AS	„S“	Microsoft Windows Server 2008 R2	1
HSMNG	„S“	Microsoft Windows Server 2003, Enterprise Edition	1
INTERCA	„S“	Microsoft Windows Server 2003, Enterprise Edition	1
MANAGEMENT	„S“	Microsoft Windows Server 2003, Standard Edition	2
Netprosys-xp-test	„S“	Microsoft Windows XP Professional	3
Netprosys-xp-vAD	„S“	Microsoft Windows XP Professional	3
S-SMEP	„S“	Microsoft Windows Server 2008	2
ALPHAN	„S“	Red Hat Enterprise Linux 4	1
S-ANTIVIR	„S“	Microsoft Windows Server 2008 R2	2
BR-DC3	„S“	Microsoft Windows Server 2003, Standard Edition	1
BULL	„S“	Microsoft Windows Server 2003, Standard Edition	1
CDP	„S“	Microsoft Windows Server 2003, Enterprise Edition	1

Name	Prostředí	OS	Kategorie důležitosti 1 – vysoká 2 – normální 3 - nízká
DEVICESCA	„S“	Microsoft Windows Server 2003, Enterprise Edition	1
DLPAS	„S“	Red Hat Enterprise Linux 4	1
DLPDB	„S“	Red Hat Enterprise Linux 4	1
EMEA-Checkpoint	„S“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
EP-TEST-GTW-JMS10	„S“	Red Hat Enterprise Linux 5	2
EP-TEST-GTW-WS10	„S“	Red Hat Enterprise Linux 4	2
EP-TEST-GTW-WS11	„S“	Red Hat Enterprise Linux 4	2
extid-test	„S“	CentOs 4/5/6	3
EXTUSERSCA	„S“	Microsoft Windows Server 2003, Enterprise Edition	1
MONITOR	„S“	Microsoft Windows Server 2003, Standard Edition	2
NS1	„S“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
ORAIMAN	„S“	Red Hat Enterprise Linux 4	1
PISDB	„S“	Red Hat Enterprise Linux 4	1
RISDB	„S“	Red Hat Enterprise Linux 4	1
S-ALC	„S“	Microsoft Windows Server 2008 R2	1
S-APPL	„S“	Microsoft Windows Server 2008 R2	2
S-ASR	„S“	Red Hat Enterprise Linux 5	2
S-ATHENADB	„S“	Microsoft Windows Server 2008 R2	1
SCATEST	„S“	Microsoft Windows Server 2003, Enterprise Edition	3
S-CDNU-AS	„S“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
S-CDNU-DB	„S“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
S-DC1	„S“	Microsoft Windows Server 2008 R2	1
S-DC2	„S“	Microsoft Windows Server 2008 R2	1
S-DC3	„S“	Microsoft Windows Server 2008 R2	1
S-DCTM-AS	„S“	Red Hat Enterprise Linux 6	1
S-DCTM-CS	„S“	Microsoft Windows Server 2008 R2	1
S-DCTM-DB	„S“	Red Hat Enterprise Linux 6	1
S-DLP-AS	„S“	Red Hat Enterprise Linux 6	1
S-DLP-DB	„S“	Red Hat Enterprise Linux 6	1
S-DOCHAZKA	„S“	Microsoft Windows Server 2003, Standard Edition	2
S-DOKREG	„S“	Microsoft Windows Server 2008 R2	1
S-ELEARNING-AS	„S“	Microsoft Windows Server 2008 R2	2
S-ELEARNING-DB	„S“	Microsoft Windows Server 2008 R2	2
S-ERADIUS	„S“	Microsoft Windows Server 2008	1
S-ESB01	„S“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
S-ESB02	„S“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
S-EX10CAS1	„S“	Microsoft Windows Server 2008 R2	1
S-EX10MBX1	„S“	Microsoft Windows Server 2008 R2	1
S-EX10MBX2	„S“	Microsoft Windows Server 2008 R2	1
S-FORMZP	„S“	Red Hat Enterprise Linux 6	1

Name	Prostředí	OS	Kategorie důležitosti 1 – vysoká 2 – normální 3 - nízká
S-GTW-JMS10	„S“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
S-GTW-WS10	„S“	Red Hat Enterprise Linux 4	1
SHARE	„S“	Microsoft Windows Server 2003, Standard Edition	1
S-HYLAFAX	„S“	Ubuntu Linux	2
S-IMAGE	„S“	Microsoft Windows Server 2008 R2	2
S-INTER-AS01	„S“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
S-INTER-AS02	„S“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
S-INTER-DB01	„S“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
S-INTER-DB02	„S“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
S-INTRANET	„S“	CentOS 5.5	1
S-KAMERY	„S“	Microsoft Windows Server 2008 R2	1
S-OCC	„S“	Red Hat Enterprise Linux 6	1
S-OID-AS	„S“	Red Hat Enterprise Linux 5	3
S-OID-DB	„S“	Red Hat Enterprise Linux 5	3
SONICESB	„S“	Red Hat Enterprise Linux 4	1
S-PISAS	„S“	Microsoft Windows Server 2008 R2	1
S-PRINT	„S“	Microsoft Windows Server 2008 R2	2
S-RADIUS1	„S“	Microsoft Windows Server 2008	1
S-RADIUS2	„S“	Microsoft Windows Server 2008	1
S-RDG	„S“	Microsoft Windows Server 2008 R2	1
S-SAVVION-AS	„S“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
S-SAVVION-DB	„S“	Red Hat Enterprise Linux 6	1
S-SBER	„S“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
S-SCAN	„S“	Microsoft Windows Server 2003, Standard Edition	1
S-SCOM	„S“	Microsoft Windows Server 2008	2
S-SCOM-DB	„S“	Microsoft Windows Server 2008	2
S-SGN	„S“	Microsoft Windows Server 2008 R2	1
S-SMEP	„S“	Microsoft Windows Server 2008	2
S-SONICMQ	„S“	Red Hat Enterprise Linux 4	1
S-SRG-DB01	„S“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
S-SRG-SERVER01	„S“	Red Hat Enterprise Linux 4	1
S-SVN	„S“	Red Hat Enterprise Linux 6	2
S-TERMINAL	„S“	Microsoft Windows Server 2008	2
S-TERMINAL1	„S“	Microsoft Windows Server 2008	2
S-TERMINAL2	„S“	Microsoft Windows Server 2008	2
S-TERMINAL3	„S“	Microsoft Windows Server 2008	2
S-TMG	„S“	Microsoft Windows Server 2008	2
S-UCS01	„S“	Ubuntu Linux	1
S-UCS02	„S“	Ubuntu Linux	1
S-UTIL	„S“	Red Hat Enterprise Linux 5	1

Name	Prostředí	OS	Kategorie důležitosti 1 – vysoká 2 – normální 3 - nízká
S-VAULT10	„S“	Microsoft Windows Server 2008	1
S-WCS	„S“	Red Hat Enterprise Linux 5	1
S-WEB-DB01	„S“	CentOS 5.5	1
S-WEB-DB02	„S“	CentOS 5.5	1
TM55	„S“	Microsoft Windows Server 2003, Enterprise Edition	2
USERSCA	„S“	Microsoft Windows Server 2003, Enterprise Edition	1
VCENTER	„S“	Microsoft Windows Server 2008	1
VERSO	„S“	Red Hat Enterprise Linux 4	1
WEB01	„S“	CentOS 5.5	1
WEB02	„S“	CentOS 5.5	1
TEST-SERVICSCA	TEST	Microsoft Windows Server 2008 R2, Enterprise Edition	3
TEST-S-IMAGE	TEST	Microsoft Windows Server 2008 R2, Enterprise Edition	3
TEST-S-PC3	TEST	Microsoft Windows XP Professional (32-bit)	3
TEST-S-SCAN	TEST	Microsoft Windows Server 2003, Standard Edition	3
test-APLHAN	TEST	Red Hat Enterprise Linux 4	3
test-athena-as	TEST	Microsoft Windows Server 2008 R2	3
TESTDATA	TEST	Microsoft Windows Server 2003, Enterprise Edition	3
testDC1	TEST	Microsoft Windows Server 2008 R2, Enterprise Edition	3
testDC2	TEST	Microsoft Windows Server 2008 R2, Enterprise Edition	3
TEST-DLPDB	TEST	Red Hat Enterprise Linux 4	3
TEST-EP-APAMA01	TEST	Red Hat Enterprise Linux 5	2
TEST-EP-CIS-DB01	TEST	Red Hat Enterprise Linux 6	2
TEST-EP-GTW-WEB01	TEST	Red Hat Enterprise Linux 6	2
TEST-EP-OIDEXT1	TEST	Red Hat Enterprise Linux 4	2
TEST-EP-OIDEXT2	TEST	Red Hat Enterprise Linux 4	2
TEST-EP-RLPO-DB01	TEST	Red Hat Enterprise Linux 6	2
TEST-EP-RLPO-DB02	TEST	Red Hat Enterprise Linux 6	2
TEST-ESB01	TEST	Red Hat Enterprise Linux 5	2
TEST-EXTID	TEST	CentOs 4/5/6	3
TEST-INTID	TEST	CentOs 4/5/6	3
testORAIMAN	TEST	Red Hat Enterprise Linux 4	3
TEST-S-ALC	TEST	Microsoft Windows Server 2008 R2, Enterprise Edition	3
TEST-S-APPL	TEST	Microsoft Windows Server 2008 R2, Enterprise Edition	3
TEST-S-ATHENA-AS	TEST	Microsoft Windows Server 2008 R2	3
TEST-S-ATHENA-DB	TEST	Microsoft Windows Server 2008 R2, Enterprise Edition	3
TEST-S-CDNU-AS	TEST	Red Hat Enterprise Linux 5	3

*Handwritten signature or mark*

Name	Prostředí	OS	Kategorie důležitosti 1 – vysoká 2 – normální 3 - nízká
TEST-S-CDNU-DB	TEST	Red Hat Enterprise Linux 5	3
TEST-S-DCTM-CS	TEST	Microsoft Windows Server 2008 R2, Enterprise Edition	3
TEST-S-DCTM-AS	TEST	Red Hat Enterprise Linux 6	3
TEST-S-DCTM-DB	TEST	Red Hat Enterprise Linux 6	3
TEST-S-DCTM-SUP	TEST	Microsoft Windows Server 2008 R2, Enterprise Edition	3
TEST-S-DLP-AS	TEST	Red Hat Enterprise Linux 6	3
TEST-S-DLP-DB	TEST	Red Hat Enterprise Linux 6	3
TEST-S-DOCHAZKA	TEST	Microsoft Windows Server 2003, Standard Edition	3
TEST-S-ESB01	TEST	Red Hat Enterprise Linux 5	3
TEST-S-ESB02	TEST	Red Hat Enterprise Linux 5	3
TEST-S-EX10CAS1	TEST	Microsoft Windows Server 2008 R2, Enterprise Edition	3
TEST-S-EX10MBX1	TEST	Microsoft Windows Server 2008 R2, Enterprise Edition	3
TEST-S-FORMZP	TEST	Red Hat Enterprise Linux 4	3
TEST-S-GTW-JMS10	TEST	Red Hat Enterprise Linux 5	3
TEST-S-GTW-WS10	TEST	Red Hat Enterprise Linux 4	3
test-s-inter-as01	TEST	Red Hat Enterprise Linux 5	3
test-s-inter-as02	TEST	Red Hat Enterprise Linux 5	3
test-s-inter-db01	TEST	Red Hat Enterprise Linux 6	3
test-s-inter-db02	TEST	Red Hat Enterprise Linux 6	3
test-s-oid-as	TEST	Red Hat Enterprise Linux 5	3
test-s-oid-db.sukl.cz	TEST	Red Hat Enterprise Linux 5	3
TEST-S-PC1	TEST	Microsoft Windows XP Professional (32-bit)	3
TEST-S-PC2	TEST	Microsoft Windows XP Professional (32-bit)	3
TEST-S-PC4	TEST	Microsoft Windows XP Professional (32-bit)	3
TEST-S-PC5	TEST	Microsoft Windows XP Professional (32-bit)	3
TEST-S-PISDB	TEST	Red Hat Enterprise Linux 6	3
TEST-SRG-DB01	TEST	Red Hat Enterprise Linux 6	3
TEST-SRG-SERVER01	TEST	Red Hat Enterprise Linux 4	3
TEST-S-RISDB	TEST	Red Hat Enterprise Linux 6	3
TEST-S-SAVVION-AS	TEST	Red Hat Enterprise Linux 5	3
TEST-S-SAVVION-DB	TEST	Red Hat Enterprise Linux 6	3
TEST-S-SDLP-DB01	TEST	Red Hat Enterprise Linux 6	3
test-s-srdlp-as	TEST	Red Hat Enterprise Linux 6	3
TEST-S-SRG-SERVER01	TEST	Red Hat Enterprise Linux 4	3
test-s-syslog	TEST	CentOs 4/5/6	3
TEST-S-terminal	TEST	Microsoft Windows Server 2008	3
TEST-S-UCS01	TEST	Red Hat Enterprise Linux 5	3
TEST-S-UTIL	TEST	Red Hat Enterprise Linux 5	3

Name	Prostředí	OS	Kategorie důležitosti 1 – vysoká 2 – normální 3 - nízká
TEST-S-UTIL2	TEST	Red Hat Enterprise Linux 6	3
TESTVPN	TEST	Red Hat Enterprise Linux 4	3
TEST-WEB01	TEST	CentOs 4/5/6	3
TEST-WEB-DB01	TEST	CentOs 4/5/6	3



#### 4.4 Definice, pojmy a zkratky

Definice, pojem, zkratka	Výklad
AD	Active Directory (centrální databáze, obsahuje uživatelské účty)
DC	Domain Controller (řadič windows domény, server, který centralizuje správu počítačů)
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol (přiděluje počítačům IP adresu)
DMZ	Demilitarized Zone (podsíť, která je oddělena od ostatních zařízení)
DNS	Domain Name System (hierarchický systém doménových jmen)
FC	Fibre Channel (komunikační vysokorychlostní rozhraní, používané pro SAN)
FS	File Server (poskytuje přístup k souborům, které jsou na něm uloženy)
Gateway (GTW)	Brána (propojuje dvě sítě pracující s odlišnými komunikačními protokoly)
HW	Hardware (technické vybavení IT)
IP	Internet Protocol (poskytuje datagramovou službu rodině protokolů TCP/IP)
IT	Informační technologie (technické, programové a komunikační vybavení)
Kerberos	Síťový autentizační protokol umožňující prokázat bezpečně svou identitu
LAN	Local Area Network (počítačová síť, která pokrývá malé geografické území)
NAT	Network Address Translation (překládá adresy lokální sítě)
OID	Oracle Internet Directory (databáze, která udržuje informace o objektech)
OS	Operační systém (poskytuje základní SW služby)
RAID	Redundant Array of Independent Disks (zabezpečení dat proti selhání disku)
Router	Směrovač (aktivní prvek, který spojuje dvě sítě a přenáší mezi nimi data)
SAN	Storage Area Network (síť pro připojení externích zařízení k serverům)
SSL	Secure Sockets Layer (protokol umožňující šifrování a autentizaci)
SÚKL	Státní ústav pro kontrolu léčiv
SW	Software (programové vybavení IT)
Switch	Přepínač (aktivní prvek, který propojuje prvky sítě do hvězdicové topologie)
TCP	Transmission Control Protocol (garantuje spolehlivé doručování)
TCP/IP	Sada protokolů pro komunikaci v počítačové síti, typicky v internetu
UPS	Uninterruptible Power Source (zajišťuje trvalou dodávku elektrické energie)

Definice, pojem, zkratka	Výklad
VLAN	Virtuální LAN (nadstavba nad ethernetovým protokolem, logicky nezávislá síť)
VPN	Virtual Private Network (propojení počítačů pomocí veřejné počítačové sítě)
VMware	Virtual Machine ware (virtualizační SW od americké firmy VMware, Inc.)

2



# Podrobný popis služeb podpory – katalogové listy

---

*Pa*

## JS-1 Vstupní analýza současného stavu včetně vytvoření aktuální verze dokumentace

### Popis služby

Analýza současného stavu musí obsáhnout veškerý vybraný HW a SW (dále též „infrastruktura“), viz příloha č. 1 Smlouvy. Popis v podobě dokumentace bude obsahovat několik úrovní pohledu na infrastrukturu:

- a. Seznam HW (zejména: název, typ, výrobce, výrobní číslo, příp. modelové číslo, IP adresa, verze firmware, datum ukončení podpory (EOS)) včetně všech modulů a označení jejich příslušnosti k danému HW
- b. Schéma napojení jednotlivého HW na záložní zdroje napájení (UPS, dieselagregát)
- c. Schéma síťového zapojení serverovny a páteřní sítě
- d. Schéma zapojení aktivních prvků v síti
- e. Schéma zapojení diskových polí, popis jejich logického rozdělení (LUNy,...), schéma sítě SAN
- f. Popis konfigurace virtualizační vrstvy
- g. Popis konfigurace infrastrukturních aplikací
- h. Popis ostatního vybavení serverovny
- i. Popis virtuálních serverů
- j. Plány zálohy a obnovy poskytovaných služeb
- k. Měření zatížení sítě a vytižení jednotlivých HW komponent infrastruktury

Dokumentace bude ve vlastnictví Objednatele. Dokumentace bude předána v editovatelném formátu MS Office, případně dle dohody s Objednatelem i v jiném formátu, např. modely.

Analýza by měla vedle popisu také odhalit případné nedostatky, slabá místa a bezpečnostní rizika v rámci infrastruktury. Na základě analýzy navrhne Poskytovatel optimalizaci infrastruktury.

### Vstupy

Současný stav infrastruktury

### Výstupy

Dokumentace jednotlivých částí infrastruktury

Návrh optimalizace infrastruktury

Upozornění na případná bezpečnostní rizika a návrh jejich eliminace či omezení na akceptovatelnou úroveň

### Doba poskytování a zařazení služby

Služba je poskytnuta jednorázově.

## JS-2 Zprovoznění helpdeskového řešení a poskytnutí přístupových údajů oprávněným osobám

### Popis služby

Poskytovatel poskytne pomocí helpdeskového systému, telefonu a e-mailu přístup k zadávání a řešení požadavků, platí také pro incidenty. Helpdesk Poskytovatele musí být schopen zobrazit a řídit celý životní cyklus požadavku. Dále musí obsahovat následující funkcionality: kategorizace požadavku, prioritizace požadavku, určení řešitele, způsob řešení (vlastními silami, předání třetí straně k řešení), fulltextové vyhledávání v požadavcích, evidence pracnosti, e-mailové notifikace s URL a e-mailové zadávání požadavku, přiložení souborů k požadavku, uzavření požadavku a reporting. Report s přehledem všech požadavků a jejich stavů musí jít omezit pouze na přihlášeného uživatele. Helpdesk musí umožnit vybraným uživatelům zobrazit veškeré informace ke všem požadavkům. Systém musí být schopen integrace s ostatními helpdeskovými systémy přes technologicky nezávislé rozhraní (na bázi webových služeb nebo e-mailových zpráv). Systém musí podporovat možnost pravidelného exportu všech vedených údajů do XML.

Telefonickou linku lze využívat pro nouzové zadávání požadavku nebo v případě nedostupnosti helpdeskového systému. Telefonická služba musí být k dispozici nepřetržitě v režimu 7x24.

### Popis životního cyklu hlášení

#### Nejčastěji využívaný scénář

Aktivita	Role
1. Zápis hlášení	Objednatel
1.1 Kategorizace	Objednatel
1.2 Prioritizace	Objednatel
2. Notifikace o založení	Systém
3. Analýza hlášení	Poskytovatel
4. Přiřazení řešitele	Poskytovatel
5. Notifikace o změně	Systém
6. Řešení požadavku/incidentu	Poskytovatel
7. Aktualizace stavu řešení	Poskytovatel
8. Notifikace o změně	Systém
9. Popis řešení	Poskytovatel
10. Notifikace o změně	Systém
11. Požadavek na akceptaci	Poskytovatel
12. Notifikace o změně	Systém
13. Akceptace	Objednatel
14. Uzavření hlášení	Systém

#### Alternativní scénář k bodu 6.

6. Řešení požadavku/incidentu	Poskytovatel
6.1 Požadavek na součinnost	Poskytovatel
6.2 Notifikace o změně	Systém
6.3 Poskytnutí/Koordinace součinnosti	Objednatel

#### Alternativní scénář k bodu 11.

11. Požadavek na akceptaci	Poskytovatel
12. Notifikace o změně	System
13. Odmítnutí akceptace	Objednatel
6. Řešení požadavku/incident	Poskytovatel

Ostatní alternativní scénáře:

- Objednatel musí mít možnost kdykoliv ukončit zpracování tiketu.
- Objednatel musí mít možnost kdykoliv přidat k hlášení další řešitele, a to jak interní, tak externí.

### Vstupy

Seznam přístupujících osob v každé kategorii

Akceptovaný životní cyklus incidentu a požadavku

### Výstupy

Nastavený helpdeskový systém dle požadavků Objednatele

Funkční telefonní linka helpdesku v režimu 7x24

E-mailová adresa provázaná s helpdeskovým systémem

### Doba poskytování a zařazení služby

Služba je poskytnuta jednorázově.

## JS-3 Realizace monitoringu

### Popis služby

V rámci této služby bude nastaveno monitorování infrastruktury Objednatele v režimu 24x7. Služba monitoringu musí být schopna zajistit proaktivní dohled nad jednotlivými prvky infrastruktury, včetně integrovaných systémů třetích stran.

Pomocí monitoringu bude Poskytovatel ověřovat správnou funkčnost infrastruktury. Jeho součástí je zejména:

- monitoring funkčnosti a dostupnosti jednotlivých komponent infrastruktury,
- monitoring funkčnosti a dostupnosti jednotlivých služeb infrastruktury,
- monitoring míry využití zdrojů, např. paměti, CPU, diskového místa, sítě, apod.,
- udržování historie sledovaných parametrů minimálně po dobu 30 kalendářních dnů,
- zpracování trendů,
- propojení monitorovacího systému s helpdeskovým systémem (automatické zakládání incidentů a požadavků),
- kontrola konzistence souborových systémů,
- kontrola prostředí serverovny.

Monitoring musí být přístupný vybraným zaměstnancům Objednatele v plné míře. Veškeré služby infrastruktury musí být rozčleněné a čitelně popsáné. K monitoringu bude předána dokumentace v podobě uživatelské, konfigurační (včetně zdrojových kódů konfigurace) a administrátorské příručky. Dokumentace i monitoring budou pravidelně aktualizovány, spolu s prováděnými změnami během realizace Smlouvy.

Objednatel provádí monitoring vybraných komponent infrastruktury vlastními prostředky prostřednictvím systému Zabbix. Poskytovatel nesmí tuto službu omezit.

### Vstupy

Dokumentace infrastruktury

Zvolená monitorovací technologie, nebo kombinace zvolených monitorovacích technologií

### Výstupy

Fungující monitorovací systém služeb dle požadavků Objednatele.

### Doba poskytování a zařazení služby

Služba je poskytnuta jednorázově.

## JS-4 Proškolení interních zaměstnanců Objednatele

### Popis služby

Školení interních zaměstnanců Objednatele proběhne mj. s využitím realizovaného monitoringu a dodané dokumentace. Součástí školení budou názorné ukázky výpadku služeb a neodpovídajících odezev vybraných komponent infrastruktury, včetně komponent v DMZ. Testování výpadků bude prováděno na testovacím prostředí. Školení bude realizováno pro provozní („S“) prostředí a „EP“ prostředí. Interní zaměstnanci musí být po zaškolení schopni identifikovat jednotlivé služby infrastruktury v monitoringu, identifikovat možné problémy a číst v dokumentaci infrastruktury.

Školení bude provedeno v interních prostorech Objednatele v lokalitě Praha, s využitím interních IT prostředků Objednatele. Celkový počet zaměstnanců účastnících se školení nepřekročí deset. Časový rozsah školení bude 2 MD.

### Vstupy

Funkční monitoring dle parametrů Objednatele

Seznam vybraných interních zaměstnanců

Dodaná dokumentace

### Výstupy

Proškolení interní zaměstnanci Objednatele.

### Doba poskytování a zařazení služby

Služba je poskytnuta jednorázově.

## PP-1 Produktová podpora SW a HW třetích stran

### Popis služby

Služba je prováděná za účelem odborné pomoci a rady k řešení konkrétního problému. Podpora bude poskytována formou ústních nebo písemných konzultací či formou účasti na jednáních na základě vyžádání Objednatele. Poskytovatel je povinen zajistit účast osoby s odpovídající odborností.

Služba zahrnuje zejména:

- konzultace – informace – poskytnutí informace na základě dotazu Objednatele,
- konzultace – kontrola – vypracování kontrolní zprávy o provedení kontroly; jedná se o dotaz složitějšího charakteru a je zde požadována součinnost Objednatele,
- konzultace – vyjádření – vypracování dokumentu, který bere v úvahu i možné jiné dopady vztahující se k řešení konkrétního složitého problému; tento dotaz je již komplexního charakteru a požadovaná součinnost Objednatele je vysoká,
- účast na jednáních s Objednatelem či třetími stranami.

### Vstupy

Vstupem je požadavek Objednatele v systému helpdesk (PP-2), nebo telefonická/e-mailová žádost

### SLA

Popis	Termín plnění
Převzetí požadavku	do 30 minut
Konzultace – informace	do 1 pracovního dne
Konzultace - kontrola	do 3 pracovních dnů
Konzultace - vyjádření	do 10 pracovních dní
Účast na jednání	dle dohody s Objednatelem

### Výstupy

Výstupem je písemné sdělení prostřednictvím helpdesku či e-mailu. U kontrol a vyjádření může být Objednatelem požadováno předání zprávy nebo stanoviska v listinné podobě opatřené podpisem Poskytovatele.

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## PP-2 Provoz helpdeskového systému

### Popis služby

Poskytovatel zajišťuje provoz a aktualizaci helpdeskového systému pro vedení evidence hlášení o chybách, námětech, změnách nebo rozšíření funkcí infrastruktury včetně stavu jejich řešení. Helpdeskový systém musí být provozován formou webové aplikace. Poskytovatel zajistí přístup do systému pro oprávněné osoby Objednatele a třetích stran určených Objednatelem.

Standardně se hlášení provádí zápisem do helpdeskového systému prostřednictvím webového formuláře. V případě nedostupnosti helpdeskového systému Poskytovatele lze požadavky hlásit rovněž telefonicky na stanovené telefonní číslo nebo e-mailem a požadavek do helpdeskového systému zaeviduje Poskytovatel. Tento způsob lze použít i v případě jiné krizové situace.

Helpdeskový systém zajišťuje služby dle požadavků JS-2. Provoz helpdeskového systému bude zajištěn na bázi popsaného životního cyklu požadavku.

### Vstupy

Vstupem je požadavek uživatele.

Za hlášení uživatele se považuje i výstup služby PM-1 Proaktivní monitoring.

### SLA

Dostupnost této služby musí být 99% v kalendářním měsíci. Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsaným v kapitole Výpočet dostupnosti.

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí požadavku	Do 30 minut od přijetí požadavku

### Výstupy

Výstupem je zaevidované hlášení včetně celého životního cyklu.

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.



## PP-3 Vedení dokumentace

### Popis služby

Účelem služby je vedení dokumentace, její aktualizace a zpřístupnění Objednateli. Dokumentace je majetkem Objednatele. Dokumentace musí být verzována, jednotlivé změny v každé verzi musí být zřetelně označeny a popis změn musí být uveden v samostatném dokumentu. Dokumentace bude dostupná i v editovatelném formátu.

Součástí služby je:

- průběžně vedený strukturovaný dokument neustále přístupný pracovníkům Objednatele, který bude obsahovat popis provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů s popisem jejich dopadu do vlastního i navazujících systémů,
- zaslání Reportu kvality služeb za předcházející kalendářní měsíc do pátého pracovního dne měsíce následujícího, který bude mj. obsahovat:
  - o měsíční souhrnný report zahrnující základní parametry provozu a seznam provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů,
  - o vyřešené požadavky a incidenty zjištěné při administraci systému, z monitorovacích nástrojů, nebo nahlášené Poskytovateli Objednatelům a stav řešení nevyřešených požadavků,
  - o statistika plnění požadovaných SLA pro všechny kategorie služeb,
  - o souhrnné statistiky o odpracovaných hodinách pro jednotlivé kategorie služeb,
  - o podrobný popis čerpání služeb kategorie SK-1, RZ-1, RZ-2,
  - o souhrnné statistiky o výpadcích jednotlivých systémů a komponent,
  - o výstupy z pravidelné profylaxe systémů,
  - o výstupy z monitoringu,
  - o předání obsahu veškerých helpdeskových požadavků v daném období v popsaném XML struktuře v elektronické podobě.
- průběžná evidence všech provedených administrátorských zásahů do operátorského deníku Objednatele.

Další požadavky na službu vedení dokumentace vycházejí ze služby JS-1.

### Vstupy

Vstupy jsou změny infrastruktury.

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Aktualizace dokumentace	Do 5. pracovního dne následujícího měsíce
Předání měsíčního souhrnného reportu	Do 5. Pracovního dne následujícího měsíce

### Výstupy

Dokumentace  
Měsíční report

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## SK-1 Školení

### Popis služby

V rámci této služby budou poskytována školení nad rámec jednorázové služby IS-4.

Školení budou prováděna na základě konkrétního požadavku. Školení budou realizována po schválení příslušného požadavku Objednatele, který bude ze strany Poskytovatele doplněn zejména o navržené místo, rozsah, školící materiály atd.

Objednatel musí potvrdit navrženou variantu, termín a způsob provedení školení.

Poskytovatel musí zajistit školitele s odpovídající odborností, dle obsahu školení.

Požadavek na provedení služby SK-1 bude vznesen alespoň 2 kalendářní týdny před vlastním termínem realizace služby.

### Vstupy

Zápis v systému helpdesk.

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Provedení školení	Do 14 kalendářních dnů od odsouhlasení parametru školení ze strany Objednatele. S návrhem termínu realizace školení musí Objednatel souhlasit.
Převzetí požadavku	Do 30 minut od nahlášení

### Výstupy

Realizované školení

Protokol o provedení školení, jehož přílohou je stručný obsah školení a podpisový arch účastníků školení.

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen do vyčerpání počtu MD za měřící období (tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce).

## SP-1 Servisní požadavky typu kritická vada

### Popis služby

Kritickou vadou se rozumí chyby či vady, které způsobují provozní problémy a znemožňují používání a využívání infrastruktury či její jakékoli části k účelu, k němuž jsou určeny.

Po vyřešení každé kritické chyby je Poskytovatel povinen předložit Objednateli podrobnou analýzu příčin vzniku kritické vady a návrh opatření, jak této vadě předcházet.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které vedou k odstranění kritické vady nebo změnu její kvalifikace na vadu závažnou (SP-2) nebo na vadu ostatní (SP-3).

### Vstupy

Záznam v systému helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 min od nahlášení
Zahájení prací na odstranění kritické vady	do 4 hodin od nahlášení
Odstranění (fixace) kritické vady	do 6 hodin od nahlášení

### Výstupy

Odstraněná kritická vada

Záznam v helpdeskovém systému

Podrobná analýza příčin vzniku kritické vady a návrh opatření, jak této vadě předcházet

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## SP-2 Servisní požadavky typu závažná vada

### Popis služby

Závažnou vadou se rozumí méně závažné poruchy, chyby či vady nebo diference, které funkčně nebo kapacitně omezují používání a využívání infrastruktury či její jakékoli části k účelu, k němuž jsou určeny.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění závažné vady nebo změnu její kvalifikace na ostatní vadu (SP-3).

Po vyřešení každé závažné vady je Poskytovatel povinen předložit Objednateli podrobnou analýzu příčin vzniku této vady a návrh opatření, jak vadě předcházet.

### Vstupy

Záznam v systému helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 min od nahlášení
Zahájení prací na odstranění závažné vady	do 8 hodin od nahlášení
Odstranění (fixace) závažné vady	do 12 hodin od nahlášení

### Výstupy

Odstraněná závažná vada

Záznam v helpdeskovém systému

Návrh opatření, jak této vadě předcházet

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## SP-3 Servisní požadavky typu ostatní vada

### Popis služby

Ostatní vadou se rozumí ostatní chyby či vady nebo difference, které málo nebo vůbec neomezují používání a využívání infrastruktury či její jakékoli části k účelu, k němuž jsou určeny, nejsou však v souladu se správnou funkcí infrastruktury.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění ostatní vady.

### Vstupy

Záznam v systému helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 minut od nahlášení
Zahájení prací na odstranění ostatní vady	do 2 dnů od nahlášení
Odstranění (fixace) ostatní vady	do 4 dnů od nahlášení. Tento termín může být s ohledem na charakter vady prodloužen na základě písemné dohody mezi Poskytovatelem a Objednatelem.

### Výstupy

Odstraněná vada

Záznam v helpdeskovém systému

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 pracovních dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## RP-1 Provozní podpora

### Popis služby

Obsahem této služby je zajištění servisní a technické podpory infrastruktury (viz popis současného stavu).

Poskytovatel při plnění této služby zajišťuje zejména:

- zajištění provozu infrastruktury v režimu 24x7,
- zajištění pravidelné aktualizace firmware a SW prvků infrastruktury,
- rekonfigurace prvků infrastruktury dle požadavků Objednatele,
- správu adresního plánu infrastruktury,
- profylaxi HW komponent infrastruktury,
- administraci, konfiguraci a změny infrastrukturních služeb dle požadavků Objednatele,
- zajištění instalace nových HW komponent do infrastruktury dle požadavků Objednatele,
- zajištění součinnosti při instalaci nových HW komponent třetích stran do infrastruktury,
- vytváření nových virtuálních serverů dle požadavků Objednatele,
- instalace a nastavení OS do virtuálních serverů dle požadavků Objednatele,
- profylaxi chladících a samozhášecích systémů (2x ročně),
- odhalování a diagnostiku chybových stavů,
- potřebnou součinnost při údržbě non-IT infrastruktury (např. při revizích, úklidu podlahových ploch v serverovně, apod.),
- proaktivní sledování a řešení bezpečnostních incidentů.

Zajištění služby provozní podpory zahrnuje zejména:

- Administrace a správa síťových prvků:
  - konfigurace a administrace aktivních prvků sítě LAN;
  - správa systémů zajišťujících redundantní připojení centrály do sítě internet pomocí směrovacího protokolu BGP;
  - konfigurace a administrace aplikačních loadbalancerů;
  - konfigurace a administrace aktivních prvků bezdrátové sítě LAN;
  - konfigurace a administrace sondy pro vyhodnocování datových toků v síti;
- Administrace a správa serverových systémů:
  - konfigurace a administrace hardware serverových systémů;
  - pravidelná instalace nových BIOS a firmware hardware serverových systémů;
  - nastavení bezpečnosti přístupů;
- Administrace a správa diskových polí a SAN infrastruktury:
  - konfigurace a administrace hardware diskových polí;
  - konfigurace a administrace Fibre Channel SAN infrastruktury;
  - konfigurace zónování, LUN masking;
- Administrace a správa UPS:
  - zapojení, konfigurace a administrace UPS;
- Administrace serverových operačních systémů Microsoft Windows
  - konfigurace operačního systému MS Windows;
  - upgrade verze OS;
  - kontrola logů (systémové, aplikační, DNS, DHCP);

- plánování úloh (jobs);
  - správa DHCP a DNS;
  - konfigurace a administrace systémů TMS (token management systém);
  - konfigurace, administrace a údržba systémů terminálové farmy;
  - konfigurace, administrace a údržba systémů elektronické pošty Microsoft Exchange;
  - konfigurace, administrace a údržba AD;
  - správa a tvorba OS skriptů;
- Administrace a správa virtualizační platformy VMware:
    - konfigurace a administrace virtualizační platformy VMware;
    - pravidelná aktualizace VMware Tools;
    - správa VMFS filesystémů;
    - konfigurace virtuálních switchů;
    - instalace a konfigurace nových virtuálních serverů;
    - instalace patchů a nových verzí;
  - Administrace serverových operačních systémů Linux:
    - konfigurace operačních systémů Linux;
    - upgrade verze OS;
    - správa a údržba externího DNS serveru;
    - kontrola logů (systémové, aplikační, DNS);
    - patch management;
    - instalace RPM balíčků;
    - správa a tvorba OS skriptů;
    - měření performance;
    - distribuce a správa autentizačních komponent.

Poskytovatel je povinen kontrolovat stav využívaných licencí produktů infrastruktury a v případě potřeby s předstihem hlásit Objednateli nutnost optimalizovat využívané licence, nebo nakoupit nové.

Poskytovatel služeb musí hlídat platnost zakoupené maintenance na konkrétní komponenty infrastruktury a s předstihem informovat Objednatele o nutnosti soutěžit maintenance k daným produktům.

Poskytovatel není oprávněn použít (instalovat, upgradovat) žádné licence bez souhlasu Objednatele.

Objednatel bude provádět drobné administrační úkony na úrovni OS a infrastrukturních aplikací pomocí vlastních administrátorů.

**Poskytovatel bude zajišťovat realizaci pravidelných měsíčních schůzek mj. s následujícími tématy:**

- návrhy na zlepšení kvality služeb,
- návrhy na optimalizaci služeb,
- návrhy na nové služby,
- zadávání velkých požadavků RZ-2.

## Vstupy

Dokumentace, požadavky Objednatele

## SLA

Dostupnost této služby musí být 99 % v kalendářním měsíci. Níže jsou uvedené SLA pro požadavky:

Kategorie	Popis kategorie	Termín plnění
A	Rychlé a nutné administrační zásahy v rozsahu do 2 člověkohodin (1 člověkohodina = 1/8 MD)	Do 4 hodin od nahlášení
B	Složité administrační zákroky v rozsahu do 1 MD	Do 4 kalendářních dní od nahlášení
C	Složité administrační zákroky v rozsahu do 2 MD	Do 6 kalendářních dní od nahlášení

Poskytovatel potvrdí převzetí požadavku do 30 minut od nahlášení.

Dostupnost infrastrukturních aplikací je patrná z následující tabulky:

Aplikace	Dostupnost
AD	99%
DHCP	99%
DNS	99%
File servery	99%
Poštovní systém	99%
Externí NS	99%
OS kategorie 1 /*	99%
OS kategorie 2 /*	96%
OS kategorie 3 /*	N/A

/\* Kategorie jednotlivých OS vyplývají z Přílohy č. 1 smlouvy kapitola 4.3 Seznam virtuálních serverů.

Pro servery s označením N/A nebude požadována dostupnost. Jedná se o testovací servery a méně důležité instalace.

Do času na vyřešení požadavků se nezapočítává doba na požadovanou součinnost Objednatele.

Převzetí požadavku proběhne nejpozději do 30 minut od nahlášení.

Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsáním v kapitole Výpočet dostupnosti.

## Výstupy

Správně fungující a nakonfigurované systémy

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 7x24.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.



## PM-1 Proaktivní monitoring

### Popis služby

Pomocí monitoringu bude Poskytovatel ověřovat správnou funkčnost infrastruktury. Jeho součástí je zejména:

- administrace a správa dohledového systému:
  - konfigurace monitorovacích systémů dohledového centra,
  - administrace dohledového centra,
- proaktivní a reaktivní monitoring jednotlivých služeb a komponent infrastruktury,
- pravidelné vyhodnocování naměřených hodnot a predikce možných problémů,
- automatické zakládání incidentů a požadavků na základě naměřených metrik.

Podrobnější popis požadavků na monitorovací služby vychází z jednorázové služby JS-3.

Při detekci potenciálně nebezpečné sledované hodnoty parametru (teplota v serverovně, výpadek klíčových HW komponent a virtuálních serverů, atd.) Poskytovatel kontaktuje zástupce Objednatele telefonicky na pohotovostní linku.

Objednatel je povinen informovat prostřednictvím služby helpdesku (telefonicky i e-mailem) Objednatele o významných bezpečnostních incidentech, a to do 24 hodin od odhalení incidentu

### Vstupy

Informace z monitorovaných částí infrastruktury.

### SLA

Dostupnost této služby musí být minimálně 99 % v kalendářním měsíci. Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsaným v kapitole Výpočet dostupnosti.

Popis SLA	Termín plnění
Předání informací a zápis do systému Helpdesk o potenciálně nebezpečné hodnotě monitorovaného parametru.	Do 6 hodin od zjištění.

### Výstupy

Informace o potenciálně nebezpečné hodnotě monitorovaného parametru (helpdesk, e-mail, telefonicky)

V případě zjištění nestandardních stavů zápis do helpdesku (PP-2 Provoz helpdeskového systému)

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## RZ-1 Identifikace a specifikace změny

### Popis služby

Tato služba zajišťuje podrobné informace pro rozhodování Objednatele před realizací navržených změn konfigurace a úprav infrastruktury.

Poskytovatel analyzuje požadavek, pokud to je vyžadováno Objednatelem a výstupem této analýzy je písemné stanovisko. Stanovisko pak musí obsahovat zejména:

- popis požadavku,
- výsledek analýzy včetně:
  - posuzování a analýzy navrhovaných změn a úprav infrastruktury a její konfigurace z hlediska provozu jednotlivých komponent infrastruktury,
  - posuzování a analýzy navrhovaných změn a úprav infrastruktury a její konfigurace z hlediska architektury,
  - posuzování a analýzy navrhovaných změn a úprav infrastruktury a její konfigurace z hlediska bezpečnosti,
- varianty řešení; jednotlivé varianty musí obsahovat informace zejména o finanční náročnosti (vyjádřeno v MD), časové náročnosti, omezeních provozu při realizaci dané varianty, rizika při realizaci jednotlivých variant,
- doporučení pro Objednatele (včetně zdůvodnění) pro realizaci jedné z navržených variant, včetně způsobu testování, způsob nasazení případně způsob integrace do stávající infrastruktury.

V případě, že nebude Objednatelem požadována analýza, Poskytovatel předloží návrh realizace, který obsahuje finanční náročnost v MD, časovou náročnost, předpokládaný vliv na omezení provozu a případná rizika (bezpečnostní rizika).

### Vstupy

Vstupem je požadavek Objednatele v systému helpdesk (PP-2).

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Přijetí požadavku na změnu	do 30 minut od nahlášení
Dokončení analýzy a předání návrhu postupu na realizaci změny	Termín dle dohody (bude uveden v systému helpdesk), nejpozději do 14 dnů od data přijetí požadavku

### Výstupy

Písemné stanovisko a předávací protokol.

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen do vyčerpání počtu MD za měřící období (tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce)

## RZ-2 Realizace změnových/rozvojových požadavků

### Popis služby

Další rozvoj bude řízen procesem pro změnové řízení a bude realizován po schválení příslušného změnového požadavku.

Realizace změnových požadavků RZ-2 slouží především pro dodávku nových služeb, nebo realizaci většího množství změnových požadavků v rámci stávající služby. Změnové požadavky menšího rozsahu jsou popsány v sekci RP-1, včetně kategorizace a popisu rozsahu změn.

Objednatel prostřednictvím systému helpdesk definuje požadavek na změnu s využitím služby PP-2.

Současně s požadavkem Objednatel stanoví termín dokončení (na základě návrhu Poskytovatele), způsob testování, způsob nasazení případně způsob integrace do stávající infrastruktury.

Poskytovatel požadavek realizuje, provede aplikační testování a po dokončení prací na tuto skutečnost upozorní Objednatele a vyzve jej k převzetí a akceptaci řešení. Poskytovatel předá Objednateli protokol z testování včetně testovacích scénářů (důvodem je zajištění přehledu Objednatele nad komplexností testování).

### Vstupy

Vstupem je požadavek Objednatele v systému helpdesk (PP-2).

Odsouhlasená varianta požadavku na změnu, která bude zpracována na základě služby RZ-1.

### SLA

Realizace změnových požadavků proběhne dle domluveného harmonogramu, odsouhlaseného oběma stranami. V případě že nedojde k oboustranné dohodě na harmonogramu realizace prací, platí následující pravidlo:

Rozsah čerpání služby na jeden požadavek	Dokončení realizace požadavku
Čerpání MD ≤ 2dny	do 5 pracovních dnů od nahlášení požadavku
Čerpání MD > 2 dny	do 10 pracovních dnů od nahlášení požadavku

Převzetí požadavku proběhne do 30 minut od nahlášení do helpdeskového systému.

### Výstupy

Akceptované a realizované řešení

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen do vyčerpání počtu MD za měřící období (tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce).

## Výpočet dostupnosti

Dostupnost systému je procentuální vyjádření doby, po kterou je systém dostupný. Časy jsou počítány v minutách (čas menší než jedna minuta se zaokrouhluje nahoru – na jednu minutu) a vychází z časů, uvedených v helpdesku. Je vykazována měsíčně a její výpočet je proveden na základě následujícího vzorce:

$$D_m = \frac{T_{ok} - T_{err}}{T_{ok}} * 100$$

$D_m$  je měsíční dostupnost aplikace v %,

$T_{err}$  je celková doba nedostupnosti za sledované období v minutách,

$T_{ok}$  je celková doba, po kterou byla dostupnost sledována nebo též doba provozování služby (v minutách).

**Sledovaným obdobím** se rozumí čas, který je definován samostatně pro každou službu.

Systém se považuje za nedostupný v případech, kdy vykazuje kritickou nebo závažnou vadu.

**Dobou nedostupnosti** se rozumí doba od okamžiku prokazatelného zjištění závady Poskytovatelem, nebo od okamžiku prokazatelného nahlášení závady oprávněnou osobou Objednatelem způsobem stanoveným touto Smlouvou, do odstranění nedostupnosti.

Do doby nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost infrastruktury způsobená závadou, která vyžaduje součinnost třetí strany. Výpadek, který generuje souběžnou nedostupnost několika prvků infrastruktury, se započítává pouze jednou. V případě nedostupnosti hierarchických prvků se započítává nedostupnost pouze u nejvýznamnějšího prvku této hierarchie.

Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba závady způsobená vyšší mocí, tedy událostí, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele, které byly odsouhlaseny Objednatelem. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy. Do doby nedostupnosti se nezapočítá doba plánovaných odstavek a doba od vznesení požadavku na nutnou součinnost Objednatele do doby jejího poskytnutí.

Příloha č. 3 Smlouvy

..... IČ: ..... (dále jen „žadatel“) žádá o zavedení přidělení přístupu na servery SÚKL

Pro své následující zaměstnance : .....

.....

žádáme o přístupové oprávnění na servery:

Název serveru	IP adresa

za účelem: “Plnění smlouvy č..... (objednávky ze dne .....) a souvisejících objednávek“

Přístupy k serverům lze použít pouze za uvedeným účelem Žadatel a jeho zaměstnanci jsou povinni přístupová oprávnění chránit proti neoprávněnému použití či jakémukoliv zneužití. Současně se zavazují, že informace, se kterými se seznámí, použijí pouze k účelu, pro který jim byl přístup povolen, a nebudou je dále šířit.

Žadatel zpřístupní přístupová oprávnění pouze svým výše uvedeným zaměstnancům pověřeným prováděním činností v rámci plnění výše uvedené smlouvy / objednávky. Žadatel se zavazuje, že bude přistupovat pouze k serverům, o které požádal a pokud skončí potřeba přístupu, neprodleně o tomto SÚKL informuje. Žadatel je povinen SÚKL neprodleně informovat o skutečnosti, že zaměstnanec, kterému bylo přiděleno přístupové oprávnění, přestal pro žadatele vykonávat činnosti, pro něž mu byla přístupová oprávnění udělena. Převod přístupového oprávnění na jiného

zaměstnanec žadatele podléhá předchozímu schválení ze strany SÚKL, o němž je žadatel povinen požádat novou žádostí.

Neoprávněné použití přístupových oprávnění žadatelem či jeho zaměstnancem je považováno za porušení uděleného povolení, které zakládá plnou odpovědnost za takové porušení dle platných právních předpisů.

Uchazeč i jeho zaměstnanci přistupující k serverům SÚKL se zavazují k dodržování veškerých povinností stanovených zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění, zákona č. 148/1998 Sb. o ochraně utajovaných skutečností v platném znění, a dalších platných právních předpisů. Podpisem této žádosti žadatel osvědčuje, že jeho zaměstnanci jsou plně obeznámeni s povinnostmi stanovenými v právních předpisech dle předchozí věty.

Žadatel odpovídá SÚKL za veškeré škody, způsobené porušením povinností stanovených v této žádosti či v platných právních předpisech ze strany žadatele či jeho zaměstnance. Každou takovou škodu je žadatel povinen nahradit SÚKL v plné výši.

Datum: .....

.....

Podpis

Schválil manažer bezpečnosti informací SÚKL

Datum.....

.....

Podpis