

# RÁMCOVÁ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Smluvní strany:

**Česká republika – Koordinační středisko pro resortní zdravotnické informační systémy**

se sídlem: Vídeňská 1958/9, Krč, Praha 4, PSČ: 14021

IČ: 71376500

bankovní spojení: ČNB, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, č. účtu: 6015-12928041/0710,

IBAN: CZ30 0710 0060 1500 1292 8041

jejímž jménem jedná: Ing. Fares Shima, ředitel

(dále jen „**Objednatel**“)

číslo smlouvy: \_\_\_\_\_

a

**SKYLAB, spol. s r.o.**

se sídlem: Praha 4 - Chodov, Zakouřilova 16/1170, PSČ 149 00

IČ: 25790943, DIČ: CZ25790943

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl C, vložka 70554

bank. spojení: Raiffeisenbank, a.s., č. účtu: 1071102949/5500

jejímž jménem jedná: Jiří Pokorný, jednatel

(dále jen „**Poskytovatel**“)

číslo smlouvy: Z120073

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb.,  
obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**obchodní zákoník**“)

(dále jen „**Smlouva**“)

**Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:**

**1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

- 1.1 Objednatel prohlašuje, že je organizační složkou státu v přímé řídicí působnosti Ministerstva zdravotnictví České republiky, splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:
- 1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou, existující a podnikající podle českého právního řádu,
- 1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené,
- 1.2.3 není v úpadku ani v likvidaci, nebylo vůči němu zahájeno insolvenční řízení a že návrh na zahájení insolvenčního řízení s Poskytovatelem nebyl zamítnut pro nedostatek jeho majetku.
- 1.3 Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby výše uvedená prohlášení, která činí při podpisu této Smlouvy, byla pravdivá po celou dobu trvání jeho závazků z této Smlouvy a zavazuje se informovat Objednatele bez zbytečného odkladu, pokud jakékoliv z těchto prohlášení je nebo se stane nepravdivým, neúplným či zavádějícím.
- 1.4 Objednatel byl Ministerstvem zdravotnictví České republiky (dále jen „**Ministerstvo**“) pověřen, aby vykonával činnosti v rámci přípravy, realizace a provozování řešení Kompetenčního centra ICT.
- 1.5 Objednatel uveřejnil dne 6.8.2012 v pod evidenčním číslem 223659 oznámení otevřeného řízení na zadání veřejné zakázky s názvem „Poskytování služeb kompetenčního centra ICT“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZVZ**“).

**2. ÚČEL SMLOUVY**

- 2.1 Objednatel má zájem zabezpečit poskytování služeb v oblasti informačních technologií definovaných v rámci této Smlouvy pro své potřeby a pro naplnění potřeb organizací, které tvoří součást resortu zdravotnictví, a které jsou blíže uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Resortní organizace**“).

**3. PŘEDMĚT SMLOUVY**

- 3.1 Předmětem této Smlouvy je úprava práv a povinností smluvních stran při zadávání a plnění dílčích zakázek, v rámci kterých bude Poskytovatel poskytovat Objednateli, Ministerstvu a Resortním organizacím (Objednatel, Ministerstvo a Resortní organizace dále jen „**Příjemci služeb**“) služby specifikované v příslušných katalogových listech uvedených v příloze č. 1 této Smlouvy:

<b>Správa infrastruktury</b>	
KL01.1	Správa, provoz a dohled LAN, WAN, WIFI, SAN a dalších prvků sítě - onsite podpora

KL01.2	Správa, provoz a dohled LAN, WAN, WIFI, SAN a dalších prvků sítě - vzdálená podpora
KL01.3	Správa, provoz a dohled WAN a VPN dotčených subjektů – vzdálená podpora
KL02	Správa, provoz a podpora datového centra
KL03	Zajištění licenční politiky datového centra
KL04	Správa síťových služeb
KL05	Správa konektivity datových center
<b>Správa tiskových služeb</b>	
KL06.1	Provoz, správa a rozvoj tiskáren – onsite podpora
KL06.2	Provoz, správa a rozvoj tiskáren – vzdálená podpora
KL07	Administrace spotřebního materiálu
KL08	Monitoring tiskových služeb
<b>Správa uživatelských stanic</b>	
KL09.1	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (100 kusů) – onsite podpora I
KL09.2	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (100 kusů) – onsite podpora II
KL09.3	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (100 kusů) – vzdálená podpora I
KL09.4	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (100 kusů) – vzdálená podpora II
KL10	Administrace a správa uživatelských účtů koncových stanic
KL11	Zajištění systému a procesů evidence a skladového hospodářství uživatelských stanic
KL12	Zajištění licenční politiky pracovních stanic – 100 kusů
<b>Správa a provoz</b>	
KL13	Správa a provoz aplikačního vybavení datových center
KL14	Správa a provoz provozních informačních systémů
KL15	Správa a provoz ostatních informačních systémů
KL16	Zajištění sdílených datových prostor
<b>Centrální služby</b>	
KL17.1	Administrace a provoz ActiveDirectory
KL17.2	Administrace a provoz ActiveDirectory - 100 uživatelů
KL18.1	Administrace a provoz Identitního systému a certifikační autority
KL18.2	Administrace a provoz Identitního systému a certifikační autority - 100 uživatelů
KL19.1	Administrace a provoz elektronické pošty (MS Exchange)
KL19.2	Administrace a provoz elektronické pošty (MS Exchange) - 100 uživatelů
KL20	Zajištění jednotného kontaktního místa a zajištění nástroje HelpDesk

KL21	Zajištění nástroje pro evidenci výkazů činností
KL22	Administrace a provoz deduplikační techniky
<b>Zajištění provozní bezpečnosti</b>	
KL23	Zálohování dat a obnova u nekritických aplikací
KL24	Zálohování dat a obnova u kritických aplikací
KL25	Zajištění provozní bezpečnosti a monitoring infrastruktury
KL26	Zajištění provozní bezpečnosti a monitoring pracovních stanic
KL27	Návrh provozní bezpečnosti
KL28	Údržba zavedených systémů dle ISO 27 000
KL29	Údržba zavedených systémů dle ISO 10 006 a 20 000.
<b>Školení</b>	
KL30.1	Základní pojmy informačních a komunikačních technologií - 10 uživatelů
KL30.2	Používání počítače a správa souborů - 10 uživatelů
KL30.3	Zpracování textu - 10 uživatelů
KL30.4	Tabulkový procesor - 10 uživatelů
KL30.5	Použití databází - 10 uživatelů
KL30.6	Prezentace - 10 uživatelů
KL30.7	Práce s Internetem a komunikace - 10 uživatelů
<b>Podpůrné služby</b>	
KL31	Prezenční školení
KL32	Zajištění rozvoje ActiveDirectory a IAM
KL33	Zajištění rozvoje elektronické pošty - MS Exchange
KL34	Optimalizace provozní bezpečnosti
KL35	Expertní služby definice a řízení ICT služeb
KL36	Zajištění služeb vybavení a provozní bezpečnosti datových center a síťové infrastruktury
KL37	Implementace a rozvoj systémů ISO 27 000, 10 006, 20 000
KL38	Provádění penetračních testů

a to dle specifikace uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy. Služby budou poskytovány způsobem specifikovaným v příloze č. 2 této Smlouvy.

- 3.2 Služby uvedené v odst. 3.2 této Smlouvy budou poskytovány na základě písemných výzev Objednatele přijatých a potvrzených Poskytovatelem v souladu s postupem uvedeným v čl. 4 této Smlouvy. Služby vymezené v rámci Katalogových listů mohou být poskytovány jako:

- 3.2.1 pravidelně poskytované Služby, které budou Poskytovatelem kontinuálně poskytovány po dobu uvedenou v Prováděcí smlouvě (jak je tento pojem definován v odst. 4.5 Smlouvy), přičemž tyto pravidelně poskytované Služby jsou vymezeny v katalogových listech 01.1 až 30.7 (dále jen „Pravidelné služby“) nebo
  - 3.2.2 ad-hoc Služby, které budou poskytovány v sjednaném rozsahu vymezeném počtem člověkodnů Služeb uvedeným v rámci příslušné Prováděcí smlouvy (jak je tento pojem definován v odst. 4.5), přičemž ad-hoc Služby jsou vymezeny v katalogových listech 31 - 38 (dále jen „Podpůrné služby“).
- 3.3 Objednatel uhradí Poskytovateli za poskytnuté Služby cenu za podmínek stanovených v této Smlouvě.

#### 4. OBJEDNÁVÁNÍ SLUŽEB

- 4.1 Poskytovatel je povinen na základě požadavku Objednatele sestavit předběžnou kalkulaci týkající se rozsahu Podpůrných služeb potřebných ke splnění zadání Objednatele, a to ve lhůtě do pěti pracovních dnů od obdržení požadavku Objednatele.
- 4.2 Objednatel je oprávněn poptávat Služby na základě písemné výzvy Objednatele k poskytnutí plnění ve smyslu § 92 odst. 1 písm. a) ZVZ, která bude zejména obsahovat:
  - 4.2.1 vymezení poptávaných Služeb odkazem na katalogové listy uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy ,
  - 4.2.2 dobu poskytování poptávaných Služeb, přičemž doba zahájení Služby bude přiměřená povaze dané Služby a
  - 4.2.3 v případě, že se bude jednat o Podpůrné služby, rovněž vymezení rozsahu poskytovaných Služeb a požadovaných výstupů,přičemž tato výzva je návrhem na uzavření Prováděcí smlouvy na poskytování Služeb.
- 4.3 Poskytovatel je povinen doručit Objednateli písemné potvrzení výzvy k poskytnutí plnění dle odst. 4.2 této Smlouvy do dvou pracovních dnů ode dne obdržení dané výzvy, pokud se jedná o výzvu k poskytnutí Pravidelných služeb a toto výzva byla učiněna v souladu s touto Smlouvou.
- 4.4 Poskytovatel je povinen doručit Objednateli písemné potvrzení výzvy k poskytnutí plnění dle odst. 4.2 této Smlouvy do dvou pracovních dnů ode dne obdržení dané výzvy, pokud se jedná o výzvu k poskytnutí Podpůrných služeb a toto výzva byla učiněna v souladu s touto Smlouvou a předběžnou kalkulací Poskytovatele.
- 4.5 Písemná výzva Objednatele k poskytnutí plnění potvrzená Poskytovatelem bude považována za prováděcí smlouvu dle této Smlouvy (dále jen „Prováděcí smlouva“). V případě, že katalogové listy obsahují odkaz na dodatečnou dohodu smluvních stran, má se na mysli příslušná Prováděcí smlouva, nedohodnou-li se smluvní strany v Prováděcí smlouvě jinak.

#### 5. MÍSTO PLNĚNÍ

- 5.1 Služby dle Prováděcích smluv budou poskytovány pro Příjemce služeb určené v katalogových listech uvedených v příloze č. 1 této Smlouvy a v místech plnění

určených v příloze č. 1 této Smlouvy. Vyplývá-li to z obsahu přílohy č. 1 této Smlouvy, mohou být Služby poskytovány vzdáleným přístupem.

## 6. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

### Poskytování Pravidelných služeb

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Pravidelných služeb bezodkladně po uzavření příslušné Prováděcí smlouvy, nebude-li Objednatel v rámci výzvy k poskytnutí Pravidelných služeb stanoveno jinak. V průběhu fáze od uzavření Prováděcí smlouvy do zahájení řádného poskytování Pravidelných služeb je Poskytovatel povinen vytvořit všechny nezbytné podmínky pro řádné poskytování Pravidelných služeb ve stanoveném termínu.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Pravidelných služeb postupovat s odbornou péčí, udržovat vlastní technické prostředky, jež slouží k poskytování Pravidelných služeb, ve stavu umožňujícím zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných Pravidelných služeb.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje nepřetržitě sledovat stav poskytovaných Pravidelných služeb dle této Smlouvy a v případě poruchy či snížené kvality služeb zahájit bez prodlení práce na odstranění těchto nedostatků.

### Poskytování Podpůrných služeb

- 6.4 Objednatel ve lhůtě nejvýše třicet (30) pracovních dní od poskytnutí Podpůrných služeb schválí poskytnutí Podpůrných služeb Poskytovatelem a akceptaci výstupů těchto Služeb podpisem Objednatele na akceptačním protokolu, případně oznámí Poskytovateli vady Podpůrných služeb či jejich výstupů, které mu brání v podpisu akceptačního protokolu.
- 6.5 Objednatel je, dle své volby, oprávněn svým podpisem na akceptačním protokolu schválit poskytnutí Podpůrných služeb, i pokud Podpůrné služby, zejména jejich dohodnuté výstupy, byly poskytnuty s vadami. V takovém případě budou v akceptačním protokolu popsány předmětné vady Podpůrných služeb, resp. jejich výstupů, a současně v něm bude uvedena přiměřená závazná doba pro jejich odstranění.
- 6.6 Návrh akceptačního protokolu předloží Objednateli vždy Poskytovatel, přičemž součástí akceptačního protokolu bude rovněž výkaz práce určující rozsah poskytovaných Služeb v člověkodnech (MD - 8 hodin práce pracovníka Poskytovatele).

### Obecná ustanovení

- 6.7 Objednatel poskytne Poskytovateli součinnost výhradně v rozsahu stanoveném v příloze č. 4 této Smlouvy. Objednatel zajistí, aby Příjemci služeb, kterým jsou Služby poskytovány, Poskytovateli poskytovali součinnost v obdobném rozsahu jako je rozsah součinnosti stanovený dle předchozí věty.
- 6.8 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v souladu se závaznými kvalitativními parametry (Parametry SLA) stanovenými v příloze č. 1 této Smlouvy.
- 6.9 Poskytovatel se zavazuje po celou dobu, kdy bude poskytovat Služby na základě jedné nebo více Prováděcích smluv udržovat v provozu jednotné kontaktní místo,

včetně systému HelpDesk dle specifikace uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy, a to bez nároku na úplatu nad rámec ceny Služeb ve smyslu čl. 8 této Smlouvy.

## 7. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 7.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu Služeb. Žádná ze smluvních stran však není povinna navrhovanou změnu akceptovat.
- 7.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn Služeb na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do deseti (10) pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.
- 7.3 Jakékoliv změny Služeb musí být sjednány v souladu se ZVZ a písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak. V závislosti na těchto písemných ujednáních může být upraven požadovaný rozsah plnění, termíny plnění, cena Služeb, platební podmínky, součinnost Objednatele atd.
- 7.4 Odchylně od výše uvedeného se smluvní strany dohodly, že v případě, že by došlo na základě rozvoje ICT infrastruktury a aplikací Objednatele ke změnám nebo úpravám systémů, které jsou předmětem Služeb, oproti jejich původnímu stavu v době uzavření této Smlouvy, nebo ke změnám nebo úpravám systémů, které mají dopad i na systémy, které jsou předmětem Služeb, nebudou takovéto úpravy a změny považovány za změnu Služeb dle odst. 7.3 ani změnu Smlouvy dle odst. 17.2, za předpokladu, že:
- 7.4.1 Poskytovatel odsouhlasil tyto změny a úpravy v rámci svého plnění podle této Smlouvy; pokud současně platí, že
- 7.4.2 předmětné změny a úpravy nemají vliv na sjednanou cenu, termíny a kvalitu Služeb.

## 8. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 8.1 Cena za poskytování Služeb je stanovena v příloze č. 3 této Smlouvy. Cena Služeb je stanovena jako nejvýše přípustná a veškeré náklady související s poskytováním Služeb. Cenu Služeb je možné překročit pouze v souvislosti se změnou daňových předpisů týkajících se zvýšení sazby DPH, a to pouze o částku odpovídající této legislativní změně. Jiné překročení ceny se nepřipouští. Budou-li Služby poskytovány pouze po část měsíce, určí se cena za příslušný měsíc poměrně k části měsíce, za který byly Služby poskytovány.
- 8.2 Cena Služeb je splatná na základě faktur vystavených Poskytovatelem. Poskytovatel vystaví fakturu za poskytování Pravidelných služeb vždy po uplynutí měsíce, ve kterém budou Služby poskytovány. Poskytovatel vystaví fakturu za poskytování Podpůrných služeb vždy po jejich akceptaci Objednatelem, pokud se smluvní stany písemně nedohodnou jinak.
- 8.3 Poskytovatel se zavazuje v každé faktuře za Podpůrné služby zohlednit nárok na slevu z ceny dle čl. 10 této Smlouvy.
- 8.4 Doba splatnosti příslušné faktury je 30 kalendářních dnů ode dne doručení řádné faktury Objednateli.

- 8.5 Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v účinném znění.
- 8.6 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- 8.7 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžitého závazku, je tato smluvní strana povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

## 9. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 9.1 Poskytovatel se zavazuje, že bude Objednateli poskytovat Služby na své riziko a na svůj náklad řádně a včas s vynaložením nejvyšší možné odborné péče, v souladu s právními a technickými předpisy vztahujícími se k poskytovaným Službám.
- 9.2 Poskytovatel se zavazuje postupovat v souladu s pokyny Objednatele, budou-li Poskytovateli uděleny.
- 9.3 Pokud budou pokyny Objednatele udělené Poskytovateli nevhodné pro účely zajištění řádného poskytování Služeb nebo budou v rozporu s právními předpisy, je Poskytovatel neprodleně po obdržení takového pokynu povinen na to písemně upozornit Objednatele, přičemž součástí takového oznámení bude i podrobná a strukturovaná specifikace důvodů nevhodnosti takového pokynu. Poskytovatel se zavazuje v případě, že nastane situace předpokládaná v předchozí větě, vždy jasně a určitě specifikovat, v čem nevhodnost předmětného pokynu spočívá. Poskytovatel se zavazuje navrhnout jiné vhodné řešení, vznese-li Objednatel do 7 dnů od doručení oznámení dle předchozí věty požadavek na jeho návrh. Jestliže i přes písemné upozornění Poskytovatele na nevhodnost takového pokynu bude Objednatel v písemném pokynu doručeném Poskytovateli trvat na jeho dodržení, bude povinností Poskytovatele takový pokyn provést, nebude však odpovědný za škodu způsobenou provedením takového pokynu. Pokud Objednatel nesdělí Poskytovateli ve výše uvedené lhůtě, že trvá na svém pokynu, Poskytovatel tento pokyn neprovede.
- 9.4 Pokud Poskytovatel nesplní jakoukoliv povinnost podle této Smlouvy či Prováděcí smlouvy a nesplní ji ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem, jež však nebude kratší než 5 dnů, je Objednatel, aniž by tím byla dotčena jakákoliv jiná práva a nároky Objednatele dle Prováděcí smlouvy, oprávněn, nikoliv však povinen, podle svého uvážení splnit povinnost Poskytovatele nebo pověřit splněním této povinnosti jiné osoby na náklady Poskytovatele.
- 9.5 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby za použití členů týmu uvedených v jeho nabídce na plnění Veřejné zakázky. Změna členů týmu je možná jen z objektivních důvodů, přičemž tuto změnu je třeba písemně s Objednatelem potvrdit.
- 9.6 Poskytovatel se dále zavazuje:
  - 9.6.1 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li



- o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- 9.6.2 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Příjemců služeb, se kterými byl seznámen nebo které jsou všeobecně známé;
  - 9.6.3 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“;
  - 9.6.4 informovat Příjemce služeb o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
  - 9.6.5 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Příjemců služeb, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Příjemců služeb, s nimiž Příjemci služeb Poskytovatele předem obeznámili nebo které jsou všeobecně známé;
  - 9.6.6 chránit práva duševního vlastnictví Příjemců služeb a třetích osob;
  - 9.6.7 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy.

## 10. ÚROVEŇ SLUŽEB A SANKCE

- 10.1 Jednotlivá ustanovení ohledně kvality a úrovně poskytovaných Služeb uvedená v příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**SLA**“) obsahují měřené parametry pro Služby poskytované Objednateli a výši slevy z ceny (dále jen „**Kredit**“) za neposkytnutí Služeb v dohodnuté kvalitě.
- 10.2 V případě, že Poskytovatel neposkytuje Objednateli Služby v souladu s relevantním SLA, zavazuje se Poskytovatel:
  - 10.2.1 kreditovat (udělit slevu z ceny) Objednatele způsobem definovaným v příloze č. 1 této Smlouvy,
  - 10.2.2 bez zbytečného prodlení zajistit na své náklady další zdroje nebo kapacity s cílem poskytovat Služby v souladu s SLA,
  - 10.2.3 odstranit takový závadný stav v nejkratší možné době v souladu s SLA.
- 10.3 Není-li v příloze č. 1 této Smlouvy výslovně stanoveno jinak, jsou-li v příloze č. 1 této Smlouvy Kredity (sankce - slevy z ceny) určeny procentuálním poměrem z ceny, uplatní se následující pravidla pro výpočet výše Kreditů:
  - 10.3.1 jedná-li se o Pravidelné služby a výše Kreditů (sankce - slevy z ceny) je určena procentuálním poměrem, bude výše příslušných Kreditů vypočítána uplatněním příslušného procentuálního poměru z měsíční ceny Služeb;
  - 10.3.2 jedná-li se o Podpůrné služby a výše Kreditů (sankce - slevy z ceny) je určena procentuálním poměrem, bude výše příslušných Kreditů vypočítána uplatněním příslušného procentuálního poměru z celkové ceny Služeb v rozsahu uvedeném ve výzvě k poskytnutí plnění dle odst. 4.2 této Smlouvy.
- 10.4 Výše Kreditů je uplatňována dle podmínek stanovených v kapitole 2 – Parametry SLA části C přílohy č. 1 této Smlouvy, a to maximálně do:

- 10.4.1 celkové výše měsíční ceny Služeb dle daného katalogového listu v případě Pravidelných služeb za porušení Parametrů SLA v příslušném měsíci nebo
- 10.4.2 celkové výše ceny Podpůrných služeb při splnění rozsahu daných Služeb uvedeného ve výzvě k poskytnutí plnění dle odst. 4.2 Smlouvy, a to za porušení Parametrů SLA v době plnění Prováděcí smlouvy uzavřené na základě příslušné výzvy.
- 10.5 Nárok na Kredity dle předchozích ustanovení nevzniká v případě, že SLA parametry nebyly splněny v důsledku porušení povinností Objednatele.
- 10.6 Poskytovatel se zavazuje provádět reporting ohledně poskytovaných Služeb v souladu s podmínkami stanovenými v příloze č. 1 této Smlouvy.
- 10.7 Vyhodnocování SLA.
  - 10.7.1 Vyhodnocovacím obdobím pro plnění SLA Pravidelných služeb je kalendářní měsíc a vyhodnocovacím obdobím pro Podpůrné služby je doba trvání příslušné Prováděcí smlouvy (dále jen „**Vyhodnocovací období**“).
  - 10.7.2 Podkladem pro vyhodnocení je zejména export/report z helpdeskového systému za Vyhodnocovací období.
  - 10.7.3 Případy, kdy je záznam vložen do helpdeskového systému v čase spadajícím do provozní doby a zároveň čas reakce (odvozen jako čas vložení záznamu plus maximální reakční doba) již spadá do časového období mimo provozní dobu, bude doba odstranění závady nebo doba pro provedení jiného plnění, je-li v příslušné plnění SLA výslovně vymezeno, nebo reakční doba určena tak, že doba spadající do intervalu mimo provozní dobu nebude do výpočtu zahrnuta.
  - 10.7.4 V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období provozní doby, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližší příští provozní doby.
  - 10.7.5 Případy, kdy je záznam vložen do helpdeskového systému v čase spadajícím do provozní doby a zároveň čas reakce (odvozen jako čas vložení záznamu plus maximální reakční doba) spadá do provozní doby, je pro výpočet reakční doby a doby odstranění závady relevantní i doba mimo provozní doby.
- 10.8 Smluvní pokuty
  - 10.8.1 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost předložit Objednateli předběžnou kalkulaci ve lhůtě uvedené v odst. 4.1 této Smlouvy nebo potvrdit výzvu k poskytnutí plnění v rozporu s odst. 4.3 nebo 4.4 této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč za každý den jeho prodlení se splněním příslušné povinnosti.
  - 10.8.2 V případě, že Poskytovatel zpřístupní důvěrné informace třetí osobě v rozporu s čl. 12 této Smlouvy, zavazuje se uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé takové porušení této Smlouvy.
  - 10.8.3 V případě, že Poskytovatel ve stanovené lhůtě řádně nesplní svou povinnost dle odst. 15.8 této Smlouvy, zavazuje se Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý den prodlení.

- 10.9 Pro účely měření reakční doby se reakcí Poskytovatele rozumí zaslání informace Objednateli o tom, jakým postupem bude Poskytovatel řešit požadavek Objednatele, a to prostřednictvím helpdeskového systému nebo e-mailu.
- 10.10 V případě jakýchkoliv rozporů má obsah tohoto čl. 10 Smlouvy přednost před obsahem přílohy č. 1 této Smlouvy.

## 11. VLASTNICKÁ A UŽÍVACÍ PRÁVA

- 11.1 Vlastnické právo k věcem, které budou Příjemci služeb poskytnuty v rámci poskytování Služeb (zejm. dokumentace) přechází na Příjemce služeb v okamžiku poskytnutí příslušné části Služeb, v jejímž rámci byla tato věc poskytnuta.
- 11.2 S účinností od poskytnutí části Služeb, v jejímž rámci dojde k vytvoření díla chráněného zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), nabývá Příjemce služeb k těmto dílům (dále jen „autorská díla“) následující práva:
- 11.2.1 Příjemce služeb je oprávněn autorská díla užívat všemi v úvahu přicházejícími způsoby, v neomezeném množstevním, územním a časovém rozsahu v souladu s účelem této Smlouvy a účelem, pro který bylo dílo vytvořeno (dále jen „Licence“);
- 11.2.2 Příjemce služeb je oprávněn v rozsahu Licence udělit podlicenci dalším osobám;
- 11.2.3 součástí Licence je právo Příjemce služeb bez souhlasu Poskytovatele provádět jakékoliv úpravy autorských děl a právo do těchto autorských děl jakkoliv jinak zasahovat, a to i prostřednictvím třetích osob.
- 11.3 Licence a další oprávnění podle této Smlouvy jsou s ohledem na předmět plnění poskytována bezplatně. Příjemce služeb není povinen Licenci využít.
- 11.4 Bude-li součástí plnění Poskytovatele tvořit poskytnutí standardních softwarových produktů, zejména standardního software třetích stran, zavazuje se Poskytovatel zajistit příslušným Příjemcům služeb potřebná oprávnění k užití daného software v rozsahu potřebném k naplnění účelu poskytnutí daného software.
- 11.5 Veškerá data zpracovávaná při poskytování Služeb dle této Smlouvy a Prováděcích smluv jsou v majetku Příjemce služeb.

## 12. OCHRANA INFORMACÍ

- 12.1 Žádná ze smluvních stran nesmí zpřístupnit třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany v souvislosti s plněním této Smlouvy, bez předchozího písemného souhlasu druhé strany. To neplatí, mají-li být za účelem plnění této Smlouvy potřebné informace zpřístupněny zaměstnancům smluvních stran, orgánům smluvních stran nebo jejich členům nebo dodavatelům smluvních stran, právním a ekonomickým poradcům smluvních stran nebo mají-li být důvěrné informace poskytnuty dalším Příjemcům služeb. Povinnost dle první věty rovněž neplatí, jedná-li se veřejně dostupné informace nebo o informace, jejichž zpřístupnění je vyžadováno zákonem nebo pravomocným rozhodnutím orgánu veřejné moci.

- 12.2 Za důvěrné informace jsou dle této Smlouvy smluvními stranami považovány veškeré informace poskytnuté vzájemně v písemné formě, zejména informace smluvních stran, které se strany dozvěděly v souvislosti s touto Smlouvou, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, provozní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny, a to bez ohledu na to, zda jsou nebo nejsou označeny jako důvěrné informace. Za důvěrné informace se výslovně považují rovněž veškerá uživatelská data, údaje či informace, obsažené v informačních systémech, jichž se plnění Smlouvy dotýká.
- 12.3 Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou smluvní stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této Smlouvy, jako s obchodním tajemstvím; zavazují se zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 12.4 Povinnost utajovat důvěrné informace uvedené v tomto článku 12 zavazuje smluvní strany po dobu účinnosti této Smlouvy a dále po dobu 5 let ode dne ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 12.5 Bez ohledu na zbývající ustanovení tohoto čl. 12 Smlouvy je Objednatel za účelem splnění povinností Objednatele plynoucích z obecně závazných právních předpisů nebo z interních předpisů v rezortu Ministerstva (například Příkaz ministra č. 11/2011 Protikorupční strategie pro přímo řízené organizace, ve znění pozdějších doplnění) oprávněn zveřejnit všechny náležitosti smluvního vztahu podle této Smlouvy. Objednatel je dále s ohledem na ustanovení § 147a odst. 1 ZVZ oprávněn zveřejnit kromě této Smlouvy včetně všech jejích změn a dodatků rovněž výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky a dále seznam subdodavatelů Poskytovatele využitých v rámci plnění Veřejné zakázky.

### 13. POJIŠTĚNÍ

- 13.1 Poskytovatel prohlašuje, že je pojištěn proti odpovědnosti za škodu způsobené výkonem Služeb na základě pojistné smlouvy s minimální částkou pojistného krytí ve výši 50.000.000,- Kč. Poskytovatel se zavazuje, že po dobu trvání této Smlouvy a Prováděcích smluv bude pojištění v této minimální celkové částce udržovat v platnosti a účinnosti. Kdykoliv na žádost Objednatele Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 pracovních dnů od výzvy Objednatele, předloží Objednateli platnou pojistnou smlouvu nebo jiný srovnatelný doklad prokazující trvání pojištění a doklady o zaplacení pojistného.
- 13.2 Jestliže Poskytovatel nebude udržovat v účinnosti vyžadované pojištění nebo nepředloží Objednateli doklady podle tohoto článku, může Objednatel odstoupit od této Smlouvy nebo svým jménem kdykoliv sjednat a udržovat jakékoliv pojištění pokrývající rizika spojená s poskytováním Služeb a platit jakékoliv pojistné, které je přiměřené pro takové účely, a to na náklady Poskytovatele, jakož i započítávat takto placené částky na jakékoliv platby Poskytovatelů, které jsou splatné nebo se splatnými teprve stanou.
- 13.3 Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

## 14. NÁHRADA ŠKODY

- 14.1 Objednatel není odpovědný za škodu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu ustanovení § 374 obchodního zákoníku (dále také „Vyšší moc“).
- 14.2 Poskytovatel nebude odpovědný za škody v případě vzniku okolností Vyšší moci pouze tehdy, pokud prodlení vyplývá z okolností představujících Vyšší moc a okamžitě poté, co se okolnost představující Vyšší moc stane zřejmou Poskytovateli, Poskytovatel písemně upozorní Objednatele na výskyt a předpokládané trvání takové okolnosti představující Vyšší moc. Pokud to je s vynaložením odborné péče možné, musí uvedené upozornění obsahovat návrh opatření vedoucích ke zmírnění nebo vyloučení důsledků okolnosti představující Vyšší moc a rovněž odhad nákladů takových opatření (dále jen „Návrh řešení“). V ostatních případech bude upozornění obsahovat pouze nejbližší možný termín, ve kterém může být Návrh řešení s vynaložením přiměřeného úsilí poskytnut.
- 14.3 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 14.4 Nárok na slevu z ceny nebo na smluvní pokutu nezavazuje poškozenou stranu práva na náhradu škody v plné výši.

## 15. ÚČINNOST A TRVÁNÍ SMLOUVY

- 15.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, přičemž tato Smlouva se uzavírá na dobu 4 let.
- 15.2 Účinnost této Smlouvy může před jejím splněním zaniknout:
- 15.2.1 dohodou smluvních stran;
  - 15.2.2 odstoupením od Smlouvy.
- 15.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy a/nebo Prováděcí smlouvy, která nebyla zcela splněna v případě, že
- 15.3.1 Poskytovatel poruší povinnost z Prováděcí smlouvy podstatným způsobem (viz ust. § 345 odst. 2 obchodního zákoníku);
  - 15.3.2 Poskytovatel se dostane do úpadku dle zvláštních právních předpisů (zejména zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů) nebo vstoupí do likvidace;
  - 15.3.3 v průběhu tří za sebou jdoucích měsíců dojde více než třikrát k porušení SLA jedné a té samé služby (tzn. části poskytovaných Služeb uvedené v rámci jednoho katalogového listu),
  - 15.3.4 v průběhu tří za sebou jdoucích měsíců dojde více než desetkrát k porušení SLA jakýchkoliv Služeb,
  - 15.3.5 Poskytovatel poruší povinnost mlčenlivosti dle čl. 12 této Smlouvy;
  - 15.3.6 Poskytovatel přestane být subjektem oprávněným poskytovat Služby dle této Smlouvy nebo Prováděcí smlouvy;

15.3.7 Poskytovatel je v prodlení s plněním jiných povinností dle této Smlouvy nebo Prováděcí smlouvy déle než 30 dnů a nezjedná nápravu ani do 30 dnů od doručení písemné výzvy Objednatele k odstranění tohoto prodlení.

Pro vyloučení pochybností smluvní strany uvádí, že Objednatel je v případech uvedených v tomto odst. 15.3 odstoupit: (i) pouze od Rámcové smlouvy a Prováděcí smlouvy, jíž se porušení povinností dotýká, (ii) pouze od Rámcové smlouvy, (iii) pouze od Prováděcí smlouvy, jíž se porušení povinností dotýká.

15.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy a/nebo od Prováděcí smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s plněním svých peněžitých závazků z této Smlouvy déle než 60 dnů a nezjedná nápravu ani do 60 dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k odstranění tohoto prodlení.

15.5 Do 30 dnů ode dne odstoupení Objednatele od této Smlouvy má tento právo odstoupit od jakékoliv Prováděcí smlouvy, jestliže plnění dle této Prováděcí smlouvy nebylo ke dni odstoupení od této Smlouvy zcela poskytnuto. Do 30 dnů ode dne ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv jiného důvodu má Objednatel právo označit ty Prováděcí smlouvy, jejichž účinnost má zaniknout. Nepostupuje-li Objednatel dle předchozích vět tohoto ustanovení, účinnost Prováděcích smluv, uzavřených před zánikem účinnosti této Smlouvy, trvá, přičemž v účinnosti zůstávají též ta ustanovení této Smlouvy, která se dotýkají plnění z takových Prováděcích smluv, a to výhradně pro účely těchto smluv.

15.6 Ukončení účinnosti této Smlouvy se nedotýká jejích ustanovení ohledně ochrany informací, licencí, volby rozhodného práva, rozhodčí doložky, jakýchkoliv nároků na smluvní pokutu vzniklých na základě této Smlouvy, pokud tento nárok vznikl v době účinnosti této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností strany konstatují, že tohoto ustanovení se vztahuje i na jednotlivé Prováděcí smlouvy. Smluvní strany pro vyloučení pochybností výslovně uvádí, že ukončením účinnosti této Smlouvy nebo Prováděcí smlouvy nejsou dotčeny ustanovení odst. 10.8.3 a 15.8 této Smlouvy.

15.7 Ukončení poskytování Služeb

15.7.1 Smluvní strany se dohodly, že v okamžiku ukončení poskytování Služeb z důvodu uplynutí doby, na kterou je tato Prováděcí smlouvy uzavřena, zavazují se strany k následujícímu:

15.7.1.1 Poskytovatel je povinen:

- a) předložit Objednateli konečné vyúčtování vzájemných pohledávek z plnění poskytnutého v souladu s touto Prováděcí smlouvou do okamžiku ukončení účinnosti Prováděcí smlouvy;
- b) neprodleně předat zpět Objednateli či s jeho předchozím písemným souhlasem protokolárně zničit veškeré kopie Poskytovateli dostupných provozních dat či uživatelských údajů, které bude mít k dispozici z důvodu poskytování Služeb;
- c) na výzvu Objednatele zajistit odvoz všech technických prostředků Poskytovatele, které Poskytovatel užíval k poskytování Služeb, a které se nacházejí v prostorách Objednatele, Příjemců služeb nebo třetích stran.

15.7.1.2 Objednatel je povinen:

- a) neprodleně uhradit všechny případné nedoplatky vůči Poskytovateli na základě vyúčtování vzájemných pohledávek dle ustanovení odst. 15.7.1.1 písm. a) této Smlouvy;
- b) na výzvu Poskytovatele umožnit Poskytovateli manipulaci a odvoz všech technických prostředků Poskytovatele, jež Poskytovatel užíval k poskytování Služeb, a které se nacházejí v prostorách Objednatele, Příjemců služeb nebo třetích stran.

15.7.2 Smluvní strany se zavazují, že v případě, že dojde k ukončení poskytování Služeb dle Prováděcí smlouvy předčasně, t.j. z důvodu odstoupení od Prováděcí smlouvy některou ze smluvních stran, smluvním stranám vzniknou následující závazky:

15.7.2.1 Poskytovatel je povinen:

- a) předložit Objednateli konečné vyúčtování vzájemných pohledávek z plnění poskytnutého v souladu s touto Smlouvou do okamžiku odstoupení od Prováděcí smlouvy;
- b) neprodleně uhradit všechny případné nedoplatky vůči Objednateli;
- c) pokud o to Objednatel požádá, neprodleně vypracovat za součinnosti Objednatele na své náklady plán ukončení Služeb (dále jen „Exit plán“), jehož předmětem bude plán postupného ukončení Služeb v částech, které byly v okamžiku odstoupení od Prováděcí smlouvy poskytovány Objednateli, za účelem minimalizace dopadů ukončení na činnost Objednatele zabezpečovanou uvedenými Službami;
- d) pokud o to Objednatel požádá, od okamžiku odstoupení od Prováděcí smlouvy až do akceptace Exit plánu způsobem definovaným v této Smlouvě poskytovat Služby v rozsahu, ve kterém byl Poskytovatel dle této Smlouvy povinen je poskytovat v okamžiku odstoupení Prováděcí smlouvy; Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování těchto služeb v případě, že k akceptaci Exit plánu nedojde z důvodu prodlení na straně Objednatele ani po uplynutí 30 dnů od okamžiku odstoupení od Prováděcí smlouvy;
- e) na výzvu Objednatele zajistit odvoz všech technických prostředků Poskytovatele, které Poskytovatel užíval k poskytování Služeb, a které se nacházejí v prostorách Objednatele, Příjemců služeb nebo třetích stran;
- f) na výzvu Objednatele mu v elektronické podobě předat veškerá Poskytovateli dostupná provozní data či uživatelské údaje, které bude mít k dispozici z důvodu poskytování Služeb, a to do 60 dnů od doručení výzvy

Objednatele k předání dat. Rozsah předávaných dat může být dále specifikován v Exit plánu.

15.7.2.2 Objednatel je povinen:

- a) neprodleně uhradit všechny případné nedoplatky vůči Poskytovateli na základě vyúčtování vzájemných pohledávek dle ustanovení odst. 15.7.2.1 písm. a) této Smlouvy;
- b) neprodleně předat zpět Poskytovateli či s jeho předchozím písemným souhlasem protokolárně zničit veškeré kopie záznamů, dokumentace, systémových či programových dat, plánů, projektových dokumentů či jiné dokumentace poskytování Služeb a jakýchkoli dalších informací získaných od Poskytovatele (mimo provozních dat a uživatelských údajů dle ustanovení odst. 15.7.2.1 písm. f) této Smlouvy); do doby zničení či předání se Objednatel zavazuje taková data neužívat, nerozmnožovat, nezpřístupňovat ani neumožnit zpřístupnění žádné třetí straně; avšak to celé pouze v případě, že ke vzniku tohoto závazku došlo z důvodu odstoupení od Smlouvy ze strany Poskytovatele pro podstatné porušení Smlouvy Objednatelem;
- c) poskytnout na své náklady veškerou nezbytnou součinnost k vypracování Exit planu Poskytovatelem či zajistit poskytnutí součinnosti třetích stran k jeho vypracování;
- d) zaplatit Poskytovateli cenu za poskytování Služeb dle ustanovení odst. 15.7.2.1 písm. d) této Smlouvy cenu, která bude odpovídat ceně sjednané za poskytování těchto Služeb v rámci této Smlouvy;
- e) na výzvu Poskytovatele umožnit Poskytovateli manipulaci a odvoz všech technických prostředků Poskytovatele, jež Poskytovatel užíval k poskytování Služeb, a které se nacházejí v prostorách Objednatele, Příjemců služeb nebo třetích stran.

15.8 Bez ohledu na důvod ukončení příslušné Prováděcí smlouvy se Poskytovatel zavazuje neprodleně po jejím ukončení, nejpozději do dvou pracovních dnů, předat Objednateli:

15.8.1 hesla k veškerým systémům a zařízením spravovaným Poskytovatelem v rámci ukončené Prováděcí smlouvy;

15.8.2 konfigurace veškerých systémů a zařízení technické infrastruktury spravovaných Poskytovatelem v rámci ukončené Prováděcí smlouvy a

15.8.3 aktuální výpisy stavu řešení požadavků ze systému helpdesk a dalších provozních systémů ve správě Poskytovatele týkajících se ukončené Prováděcí smlouvy.



## 16. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

- 16.1 Práva a povinnosti smluvních stran výslovně Smlouvou neupravené se řídí obchodním zákoníkem a ostatními příslušnými právními předpisy českého právního řádu.
- 16.2 Smluvní strany se tímto zavazují, že vynaloží veškeré úsilí k urovnání všech sporů smírnou cestou.
- 16.3 Všechny spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu a Pravidel třemi rozhodci.

## 17. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 17.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předešlá ujednání smluvních stran ústní i písemná.
- 17.2 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě dodatků této Smlouvy, podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
- 17.3 V případě jakéhokoliv rozporu této Smlouvy a Prováděcí smlouvy budou mít přednost ustanovení Prováděcí smlouvy. Smluvní strany berou na vědomí, že ve smyslu § 89 odst. 8 ZVZ nejsou oprávněné v rámci Prováděcí smlouvy sjednat podstatnou změnu podmínek stanovených touto Smlouvou.
- 17.4 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 17.5 Poskytovatel není oprávněn postoupit jakákoliv práva anebo převést povinnosti z této Smlouvy či Prováděcích smluv na třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 17.6 Objednatel je oprávněn postoupit jakákoliv práva z této Smlouvy či Prováděcích smluv na kteroukoliv třetí osobu, s čímž tímto Poskytovatel vyslovuje svůj souhlas.
- 17.7 Pokud se jakékoliv ustanovení této Smlouvy stane nebo bude určeno jako neplatné nebo nevynutitelné, pak taková neplatnost nebo nevynutitelnost neovlivní platnost nebo vynutitelnost zbylých ustanovení této Smlouvy. V takovém případě se smluvní strany dohodly, že bez zbytečného odkladu nahradí neplatné nebo nevynutitelné ustanovení ustanovením platným a vynutitelným, aby se dosáhlo v maximální možné míře dovolené právními předpisy stejného účinku a výsledku, jaký byl sledován nahrazovaným ustanovením.
- 17.8 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- |                      |                           |
|----------------------|---------------------------|
| <u>Příloha č. 1:</u> | Specifikace plnění        |
| <u>Příloha č. 2:</u> | Způsob poskytování služeb |
| <u>Příloha č. 3:</u> | Cena                      |
| <u>Příloha č. 4:</u> | Součinnost                |
- 17.9 Smluvní strany berou na vědomí, že přílohu č. 1 této Smlouvy tvoří technická část zadávací dokumentace Veřejné zakázky. Uvádí-li se v příloze č. 1 této Smlouvy pojem

„zadavatel“, je tím myšlen Objednatel a uvádí-li se v příloze č. 1 této Smlouvy  
„uchazeč“, je tím myšlen Poskytovatel.

- 17.10 Tato Smlouva je uzavřena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každá strana obdrží dva (2) z nich.

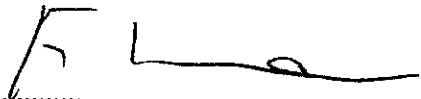
**Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.**

**Objednatel**

**Poskytovatel**

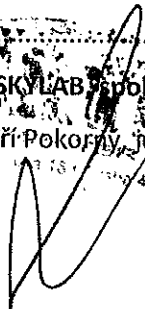
v PRAZE dne 14. 11. 2012

v PRAZE dne 14. 11. 2012



Česká republika – Koordinační středisko pro  
resortní zdravotnické informační systémy

Ing. Fares Shima, ředitel



SKYLAB spol. s r.o.  
Jiří Pokorný, jednatel  
BY2 SYSTEMS  
1958/9, 140 21 Praha 4 • Česká republika



**KSRZIS**

Koordinační středisko  
pro resortní zdravotnické informační systémy

Videňská 1958/9, 140 21 Praha 4  
IČ: 713 76 500

5.

**Příloha č. 1**  
**Specifikace plnění**



# TECHNICKÁ ČÁST ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

PRO VĚŘEJNOU ZAKÁZKU

## POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB KOMPETENČNÍHO CENTRA ICT

Zadavatel veřejné zakázky:



**Koordinální středisko pro resortní zdravotnické informační systémy**

se sídlem Praha 4, Vídeňská 1958/9, PSČ: 140 21

IČ: 71 37 65 00

DIČ: CZ 71 37 65 00



ECDL  
European Computer  
Driving Licence

<b>Část A</b>	<b>Úvod .....</b>	<b>4</b>
<b>Část B</b>	<b>Popis současného stavu.....</b>	<b>6</b>
1.	Základní informace o dotčených subjektech .....	6
2.	Základní informace o stavu ICT v rezortu MZ ČR .....	8
2.1.	Architektura ICT .....	8
3.	Předpokládaná součinnost .....	43
<b>Část C</b>	<b>Služby.....</b>	<b>44</b>
1.	Katalogové listy .....	47
1.1.	KL01.1 .....	47
1.2.	KL01.2 .....	47
1.3.	KL01.3 .....	48
1.4.	KL02 .....	49
1.5.	KL03 .....	49
1.6.	KL04 .....	50
1.7.	KL05 .....	50
1.8.	KL06.1 .....	51
1.9.	KL06.2 .....	51
1.10.	KL07 .....	52
1.11.	KL08 .....	52
1.12.	KL09.1 .....	53
1.13.	KL09.2 .....	53
1.14.	KL09.3 .....	54
1.15.	KL09.4 .....	55
1.16.	KL10 .....	55
1.17.	KL11 .....	56
1.18.	KL12 .....	56
1.19.	KL13 .....	57
1.20.	KL14 .....	57
1.21.	KL15 .....	58
1.22.	KL 16 .....	58
1.23.	KL17.1 .....	59
1.24.	KL17.2 .....	60
1.25.	KL18.1 .....	60
1.26.	KL18.2 .....	61
1.27.	KL19.1 .....	62
1.28.	KL19.2 .....	62
1.29.	KL20 .....	63
1.30.	KL21 .....	63
1.31.	KL22 .....	64
1.32.	KL23 .....	64
1.33.	KL24 .....	65
1.34.	KL25 .....	66
1.35.	KL26 .....	67
1.36.	KL27 .....	67
1.37.	KL28 .....	68
1.38.	KL29 .....	69
1.39.	KL30.1 .....	70
1.40.	KL30.2 .....	70
1.41.	KL30.3 .....	71
1.42.	KL30.4 .....	71
1.43.	KL30.5 .....	72
1.44.	KL30.6 .....	72
1.45.	KL30.7 .....	73
1.46.	KL31 .....	73

1.47.	KL32 .....	74
1.48.	KL33 .....	74
1.49.	KL34 .....	75
1.50.	KL35 .....	75
1.51.	KL36 .....	76
1.52.	KL37 .....	76
1.53.	KL38 .....	77
2.	Parametry SLA .....	78
2.1.	Kategorie závad .....	94
2.2.	Definice pracovní, provozní, mimopracovní a mimoprovozní doby .....	94
<b>Část D</b>	<b>Společné přílohy Technické části ZD .....</b>	<b>96</b>
1.	Detailní přehled dotčených subjektů a organizační struktury dotčených subjektů.....	96
2.	Zkratky .....	99



# Část A Úvod

Tato technická část zadávací dokumentace (dále jen „**Technická část ZD**“) obsahuje technické specifikace a požadavky na realizaci veřejné zakázky „Poskytování služeb kompetenčního centra ICT“.

Tato Technická část ZD vymezuje rozsah subjektů resortu MZ ČR, které budou plněním veřejné zakázky dotčeny a na které se bude plnění veřejné zakázky vztahovat.

Těmito subjekty jsou:

- Ministerstvo zdravotnictví ČR (MZ ČR),
- Krajské hygienické stanice (KHS),
- Hygienická stanice hlavního města Prahy (HSHMP),
- Ústav zdravotnických informací a statistiky (ÚZIS),
- Koordinační středisko transplantací ČR (KST),
- Státní zdravotní ústav (SZÚ),
- Koordinační středisko pro resortní zdravotnické informační systémy (KSRZIS),
- Národní lékařská knihovna (NLK).

Tyto subjekty – organizace budou v dalším textu uváděny také pod pojmem „**dotčené subjekty**“.

Podrobný výčet dotčených subjektů a základních údajů k dotčeným subjektům je uveden v Příloze Část D1 této Technické části ZD.

Jednotlivé služby a jejich vzájemné vazby jsou navrženy tak, aby zajistily úspěšné fungování ICT služeb. Základní rozdělení služeb je do šesti kategorií, které jsou následně rozpracovány do katalogových listů. Výčet služeb definovaných v katalogových listech, jejich parametrů a dotčených subjektů je uveden v části C Služby, kde v obecné rovině lze předmět plnění rozdělit do následujících kategorií:

- HelpDesk (uživatelská podpora)
  - Jednotné kontaktní místo pro všechny uživatele dotčených subjektů včetně systému HelpDesk, který zajistí řízeným způsobem komplexní správu a podporu ICT a bude přispívat k rozvoji ICT
- OnSite podpora
  - OnSite podpora je fyzická přítomnost technických pracovníků dodavatele provádějících systémové úkony a zajišťují rutinní činnosti podpory uživatelů v místě dotčených subjektů.
- Systémová podpora
  - Předmětem je fyzická i vzdálená podpora systémových administrátorů, monitoring stability a bezpečnosti provozu.
- Zajištění provozní bezpečnosti
  - V rámci této služby je monitorována a vyhodnocována stabilita a bezpečnost celého systému
- Monitoring a správa LAN a WAN
  - V rámci služby monitoringu a správy LAN WAN je prováděna rutinní provozní správa počítačových sítí, VPN a WAN spojů včetně správy a konfigurace aktivních i pasivních prvků sítě. Pravidelně jsou vyhodnocována rizika spojená s provozem a návrh protipatření.



- Podpora datové báze
  - Realizace metodických pokynů pro správu a zabezpečení dat v databázových strojích. Cílem služby je standardizace správy a zabezpečení dat v rámci spravované infrastruktury.
- Zálohování dat včetně tvorby obnovovacích scénářů
  - Realizace služeb zálohování dat, tvorby plánů obnovy dat při haváriích a dalších činnostech. Cílem služby je standardizace zálohovacích procesů a plánování obnovy při haváriích včetně monitoringu a vyhodnocování uvedených činností.



## Část B Popis současného stavu

V této části B Technické části ZD jsou uvedeny základní informace o dotčených subjektech, zejména informace o informačních systémech a jiných aplikacích, které jsou v rámci rezortu používány. Tato kapitola Technické části ZD odkazuje také na organizační struktury jednotlivých dotčených subjektů. Uvedena je i obecná charakteristika současného stavu v rezortu MZ ČR s ohledem na ICT.

### 1. Základní informace o dotčených subjektech

V následující tabulce jsou uvedeny dotčené subjekty, včetně uvedení odkazu na webové stránky pro detailnější informace.

Název (zkratka)	Sídlo	Počet uživatelů vypočetní techniky	www.adresa
<b>Ministerstvo zdravotnictví ČR (MZ ČR)</b> IČ 00 02 43 41	Palackého nám. 4 128 01, Praha 2	390	www.mzcr.cz
Dotčená detašovaná pracoviště MZ ČR			
<b>V objektu SZÚ</b>	Šrobárova 49/48 Praha 10		-
<b>V objektu IPVZ</b>	Ruská 2412/85 Praha 10		-
<b>MZ - VZV - Oddělení nelékařských povolání a uznávání kvalifikací</b>	Vinařská 965/6 Brno		-
<b>MZ - Oddělení kontroly II Brno</b>	Obilní trh 11 Brno		-
<b>Hygienická stanice hlavního města Prahy a Krajské hygienické stanice</b>	-	2157	-
<b>Hygienická stanice hl.m. Prahy</b> IČ: 71 00 9 256	Rytířská 404/12 110 01 Praha 1		www.hygpaha.cz
<b>Krajská hygienická stanice Jihočeského kraje se sídlem v Českých Budějovicích</b> IČ: 71 00 93 45	Na Sadech 25 370 71 České Budějovice		www.khscb.cz
<b>Krajská hygienická stanice Plzeňského kraje se sídlem v Plzni</b> IČ: 71 00 92 99	Skrétova 15 303 22 Plzeň		www.khsplzen.cz
<b>Krajská hygienická</b>	Ditrichova 17		www.khsstc.cz

<b>stanice Středočeského kraje se sídlem v Praze</b> IČ: 71 00 91 59	28 01 Praha 2	
<b>Krajská hygienická stanice Ústeckého kraje se sídlem v Ústí nad Labem</b> IČ: 71 00 91 83	Moskevská 1331/15 400 01 Ústí nad Labem	<a href="http://www.khsusti.cz">www.khsusti.cz</a>
<b>Krajská hygienická stanice Zlínského kraje se sídlem ve Zlíně</b> IČ: 71 00 92 21	Havlíčkovo nábřeží 600 760 01 Zlín	<a href="http://www.khszlin.cz">www.khszlin.cz</a>
<b>Krajská hygienická stanice Jihomoravského kraje</b> IČ: 71009191	Jeřábkova 4 602 00 Brno	<a href="http://www.khsbrno.cz">www.khsbrno.cz</a>
<b>Krajská hygienická stanice Karlovarského kraje</b> IČ: 71 00 9 281	Závodní 94 360 21 Karlovy Vary	<a href="http://www.khskv.cz">www.khskv.cz</a>
<b>Krajská hygienická stanice kraje Vysočina se sídlem v Jihlavě</b> IČ: 71 00 93 11	Tolstého 15 586 01 Jihlava	<a href="http://www.khsjih.cz">www.khsjih.cz</a>
<b>Krajská hygienická stanice Královehradeckého kraje</b> IČ: 71 00 92 13	Habrmanova 19 505 01 Hradec Králové	<a href="http://www.khshk.cz">www.khshk.cz</a>
<b>Krajská hygienická stanice Libereckého kraje se sídlem v Liberci</b> IČ: 71 00 93 02	Husova 64 460 31 Liberec	<a href="http://www.khslbc.cz">www.khslbc.cz</a>
<b>Krajská hygienická stanice Moravskoslezského kraje se sídlem v Ostravě</b> IČ: 71 00 91 67	Na Bělidle 7 702 00 Ostrava	<a href="http://www.khsova.cz">www.khsova.cz</a>
<b>Krajská hygienická stanice Olomouckého kraje se sídlem v Olomouci</b> IČ: 71 00 92 48	Wolkerova 74/6 779 11 Olomouc	<a href="http://www.khsolc.cz">www.khsolc.cz</a>
<b>Krajská hygienická stanice Pardubického kraje se sídlem v Pardubicích</b> IČ: 71 00 92 64	U Divadla 828 530 02 Pardubice	<a href="http://www.khspce.cz">www.khspce.cz</a>
<b>Ústav zdravotnických</b>	Palackého nám.	84 <a href="http://www.uzis.cz">www.uzis.cz</a>

<b>informací a statistiky (ÚZIS)</b>	4 P.O.BOX 60 128 01 Praha 2		
<b>Koordináční středisko transplantací ČR (KST)</b>	Ruská 85 100 00, Praha 10	10	<a href="http://www.kst.cz">www.kst.cz</a>
<b>Státní zdravotní ústav (SZÚ)</b>	Šrobárova 48 100 42, Praha 10	489	<a href="http://www.szuz.cz">www.szuz.cz</a>
<b>Koordináční středisko pro resortní zdravotnické informační systémy (KSRZIS) IČ: 71 37 65 00</b>	Vídeňská 1958/9 140 21, Praha 4 (budova IKEM)	20	<a href="http://www.ksrzis.cz">www.ksrzis.cz</a>
<b>Národní lékařská knihovna (NLK)</b>	Sokolská 54 121 32, Praha 2	94	<a href="http://www.nlk.cz">www.nlk.cz</a>

## 2. Základní informace o stavu ICT v rezortu MZ ČR

### 2.1. Architektura ICT

Současné ICT prostředí resortu zdravotnictví je prostředím velmi heterogenním. Každá organizace má své vlastní prostředí, budované na základě aktuálních požadavků ad-hoc způsobem. Určitá konsolidace a integrace ICT prostředí probíhá na úrovni organizací MZ, KSRZIS a ÚZIS.

Na úrovni organizací MZ ČR, KSRZIS a ÚZIS jsou dnes vybudována čtyři fyzicky oddělená datová centra:

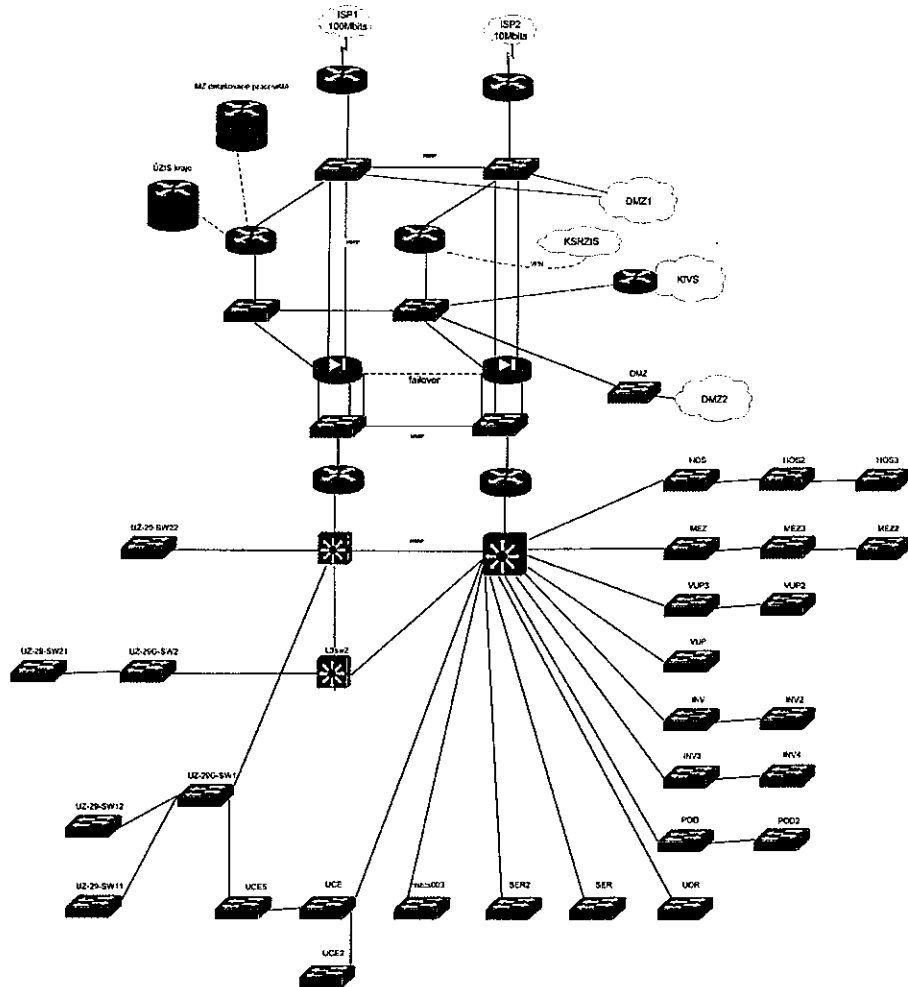
- MZ ČR, Palackého náměstí 4, Praha 2,
- ÚZIS, Palackého náměstí 4, Praha 2
- KSRZIS, Vídeňská 1958/9, Praha 4,
- serverovna v prostorách IPVZ, Ruská 85, Praha 10.

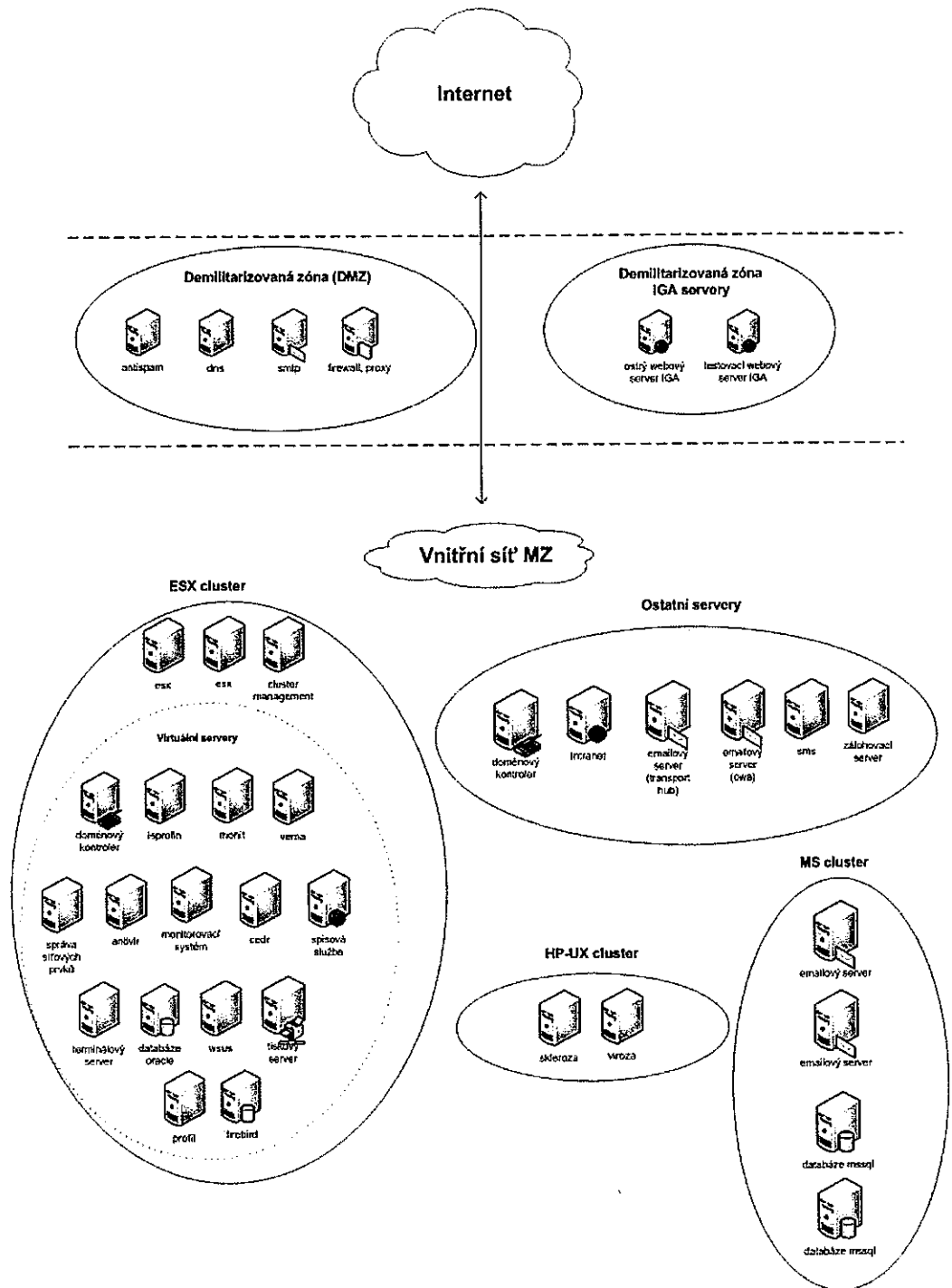
V rámci MZ ČR je vybudován interní sklad výpočetní techniky, který slouží pro zajištění nezbytných služeb podpory koncových uživatelů. V rámci skladu jsou umístěny náhradní části serverové infrastruktury, pracovní stanice, notebooky, tiskárny a spotřební materiál. Zadavatel požaduje, aby správu skladu výpočetní techniky zajišťoval v rámci poskytovaných služeb Uchazeč. Uchazeč bude řídit skladové hospodářství a předávat Zadavateli takové požadavky na doplnění skladu, které zajišťí bezpečný a bezchybný provoz ICT. Dodávka výpočetní techniky a spotřebního materiálu není předmětem této veřejné zakázky.

V následujících kapitolách je uveden základní přehled architektury ICT dotčených subjektů.

#### 2.1.1. Architektura MZ ČR

Na následujících obrázcích je znázorněna síťová infrastruktura MZ ČR a ÚZIS a logická infrastruktura MZ ČR.





Výčet jednotlivých serverů je skládá s následujících HW a SW technologií:

Název serveru	Operační systém	Druh serveru	Stručný popis	Model
<b>brightmail</b>	Symantec Brightmail Gateway	fyzický	Spam filtr, SMTP	

<b>cedr</b>	XP Professional	virtuální	CEDR aplikace	
<b>dna</b>	Windows Server 2003 R2, Standard Edition	virtuální	Doménový kontroler	
<b>iga</b>	Windows Server 2003 R2, Standard x64 Edition	fyzický	IS IGA ostrá verze	Dell R410
<b>iga-test</b>	Windows Server 2003 R2, Standard x64 Edition	fyzický	IS IGA testovací verze	Dell R310
<b>isprofin</b>	Windows Server 2003 R2, Standard Edition	virtuální		
<b>kasel</b>	Debian	fyzický	Externí DNS	HP Proliant DL 360
<b>mzsads01</b>	Windows Server 2003, Standard Edition	fyzický	Doménový kontroler	HP Proliant DL 380
<b>mzscsls01</b>	Windows Server 2003 R2, Standard x64 Edition	fyzický	Cluster - pro Exchange	Dell PowerEdge 2950
<b>mzscsls02</b>	Windows Server 2003 R2, Enterprise x64 Edition	fyzický	Cluster - pro Exchange	Dell PowerEdge 2950
<b>mzscsls03</b>	Windows Server 2003 R2, Enterprise x64 Edition	fyzický	Cluster - databázový server	Dell PowerEdge 2950
<b>mzscsls04</b>	Windows Server 2003 R2, Enterprise x64 Edition	fyzický	Cluster - databázový server	Dell PowerEdge 2950
<b>mzsexc01</b>	Windows Server 2003 R2, Standard x64 Edition	fyzický	Emailový server (transport hub)	Dell PowerEdge 1950
<b>mzsexc03</b>	Windows Server 2003 R2, Standard x64 Edition	fyzický	Exchange 2007 Client, OWA	Dell PowerEdge 1950
<b>mzsesx01</b>	VmWare ESX 3.5	fyzický	Virtuální servery	Dell PowerEdge 2950
<b>mzsesx02</b>	VmWare ESX 3.5	fyzický	Virtuální servery	Dell PowerEdge 2950
<b>mzsfas01</b>	Windows Server 2003 R2, Standard Edition	virtuální	Spisová služba	
<b>mzsfas03</b>	Windows Server	fyzický	Intranet, Aspi	Dell PowerEdge

	2003 R2, Standard Edition			2950
<b>mzsfas05</b>	XP Professional	virtuální	MONIT	
<b>mzsfas06</b>	Windows Server 2003 R2, Standard Edition	virtuální	VEMA	
<b>mzsfas08</b>	XP Professional	virtuální	Firebird databáze	
<b>mzsmng01</b>	Windows Server 2003 R2, Standard Edition	fyzický	Zálohovací server	HP Proliant DL 380
<b>mzsmng02</b>	Debian	virtuální	Nagios - monitorovací server	
<b>mzsmng03</b>	Windows Server 2003 R2, Standard Edition	virtuální	WSUS	
<b>mzsmng04</b>	Windows Server 2003 R2, Standard Edition	virtuální	Antivir	
<b>mzsmng05</b>	Windows Server 2003 R2, Standard Edition	fyzický	VmWare VirtualCenter	HP Proliant DL 380
<b>mzsmng06</b>	Windows Server 2003 R2, Standard Edition	virtuální	Správa síťových prvků (Cisco)	
<b>mzssec01</b>	Windows Server 2008 R2, x64 Standard Edition	fyzický	Firewall (TMG)	Dell PowerEdge 2950
<b>mzssql02</b>	Windows Server 2003 R2, Standard x64 Edition	virtuální	Oracle	
<b>omega</b>	Windows Server 2003 R2, Standard Edition	virtuální	Tiskový server	
<b>profil2000</b>	Windows 2000	virtuální	Profily Windows 2000	
<b>ryma</b>	HP-UX	fyzický	Smtip server	HP Proliant DL 360
<b>skleroza</b>	HP-UX	fyzický	Cluster (viroza)	HP Server RP 5470
<b>sms</b>	Windows Server 2003 R2, Standard Edition	fyzický	Posílání sms zpráv	
<b>tyfus</b>	Windows Server 2003 R2, Standard Edition	virtuální	Terminálový server	
<b>viroza</b>	HP-UX	fyzický	Cluster (skleroza)	HP Server RP 5470



## 2.1.2. Architektura ÚZIS

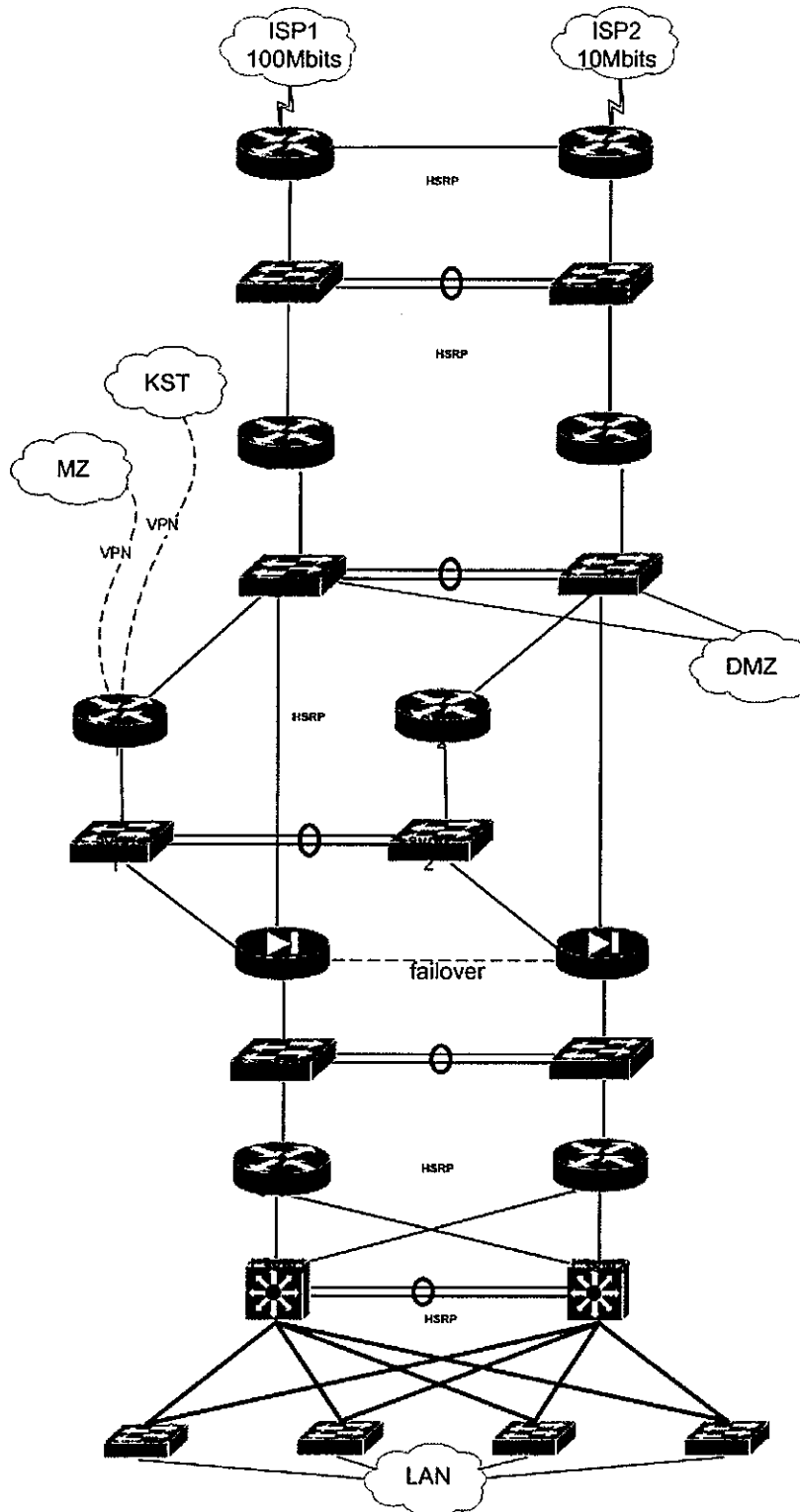
Logická infrastruktura ÚZIS je součástí architektury MZ ČR a je znázorněna na obrázku architektury MZ ČR. Současné řešení ÚZIS ČR se skládá z následujících HW a SW technologií:

Typ serveru	OS	Model	Konfigurace
<b>CPS05 – File server</b>	Windows Server 2003 (Standard)	HP ProLiant DL380	Xeon 2P – 3,06GHz, 2GB RAM
<b>CPS06 – Business Objects</b>	Windows Server 2000	HP ProLiant DL360 G3	Xeon – 3,06GHz, 1GB RAM
<b>CPS07 – Storage server</b>	Windows Server 2003 (Standard)	HP ProLiant DL360 G4	Xeon2P– 3,4GHz, 4GB RAM
<b>CPS08 – Backup server</b>	Windows Server 2003 (Standard)	HP ProLiant DL380 G4	Xeon2P– 3,6GHz, 2GB RAM
<b>CPS11 – Doménový řadič, DNS, Exchange server</b>	Windows Server 2003 (Standard)	HP ProLiant DL380 G3	Xeon 2P – 3,2GHz, 2GB RAM
<b>CPS12 – SMS, MSSQL</b>	Windows Server 2003 (Standard)	HP ProLiant DL380 G3	Xeon2P– 3.2MHz, 2GB RAM
<b>CPS13 – Doménový řadič, EPO</b>	Windows Server 2003 (Standard)	HP ProLiant DL380 G3	Xeon2P– 3.2MHz, 2GB RAM
<b>CPS14 – Tiskový server</b>	Windows Server 2000	HP ProLiant DL320 G2	Pentium 4 – 3,06GHz, 512MB RAM
<b>KNS01 – File server, tisk server</b>	Windows Server 2003 (Standard)	HP ProLiant DL380 G4	Xeon 2P – 3,6GHz, 2GB RAM
<b>CPA01 – CÚV</b>	Windows Server 2003 (Standard)	HP ProLiant DL380 G4	Xeon 2P – 3,6GHz, 2GB RAM
<b>CPA02 – Zálohování DMZ, fileserver</b>	Windows Server 2003 (Standard)	HP ProLiant DL380 G5	Xeon 2P CoreDuo – 2GHz, 4GB RAM
<b>CPA03 – Business Objects - new</b>	Windows Server 2003 (Standard)	HP ProLiant DL380 G5	Xeon 2P CoreDuo – 2GHz, 4GB RAM
<b>EVASMA - Segment databázový</b>	Windows Server 2003 (Standard)	HP ProLiant DL360	Xeon 2P - 3.00GHz, 2GB RAM
<b>HP01 – Segment databázový</b>	HP-UNIX v clusteru	HP server 9000/800 RP 3440-4	Pa-8900 DualCore 1.0GHz

<b>HP02 - Segment databázový</b>	HP-UNIX v clusteru	HP server 9000/800 RP 3440-4	Pa-8900 DualCore 1.0GHz
<b>NSI - Segment služební</b>	Linux Red Hat Enterprise L 4	HP ProLiant DL320 G3	Pentium 4 - 3.40GHz, 1GB RAM
<b>APL- Segment aplikační</b>	Linux Red Hat Enterprise L 4	HP ProLiant DL380 G4	Xeon 2P - 3.60GHz, 2GB RAM
<b>RDZ - Segment aplikační</b>	Linux Red Hat Enterprise L 4	HP ProLiant DL380 G4	Xeon 2P- 3.60GHz, 2GB RAM
<b>ZPL - Segment BO</b>	Linux Red Hat Enterprise L 4	HP ProLiant DL380 G5	Xeon 2P CoreDuo 2.00GHz, 4GB RAM
<b>SNZR – web, vstup</b>	Linux Red Hat Enterprise L 4	HP ProLiant DL380 G4	Xeon 2P - 3.60GHz, 2GB RAM
<b>FW - Oddělovací firewall</b>	BSD unix	Dell Model 410	
<b>BRNS01 – Pobočkový file server</b>	Windows Server 2003 (Standard)	HP ProLiant DL370 G4	Intel Xeon – 3.6Hz, 2GB RAM
<b>HRAS01 – Pobočkový file server</b>	Windows Server 2003 (Standard)	HP ProLiant DL370 G4	Intel Xeon – 3.6Hz, 2GB RAM
<b>OSKS01 – Pobočkový file server</b>	Windows Server 2003 (Standard)	HP ProLiant DL370 G4	Intel Xeon – 3.6Hz, 2GB RAM
<b>LIS03 - Segment uživatelský</b>	Linux Red Hat 7.1	Compaq ProSignia 200	Pentium II - 350 MHz, 128 MB

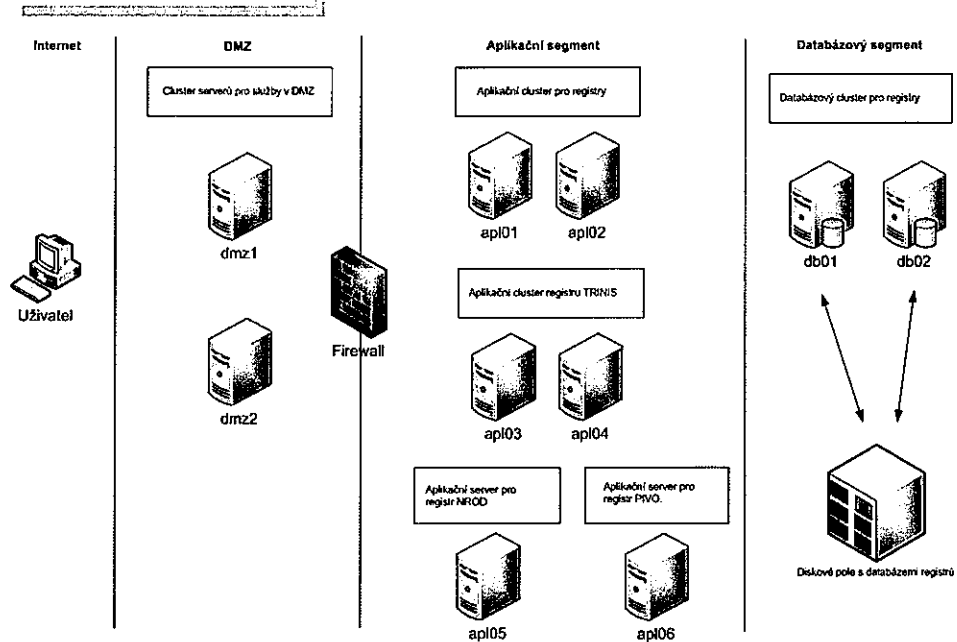
### 2.1.3. Architektura KSRZIS

Na následujícím obrázku je znázorněna logická infrastruktura KSRZIS:



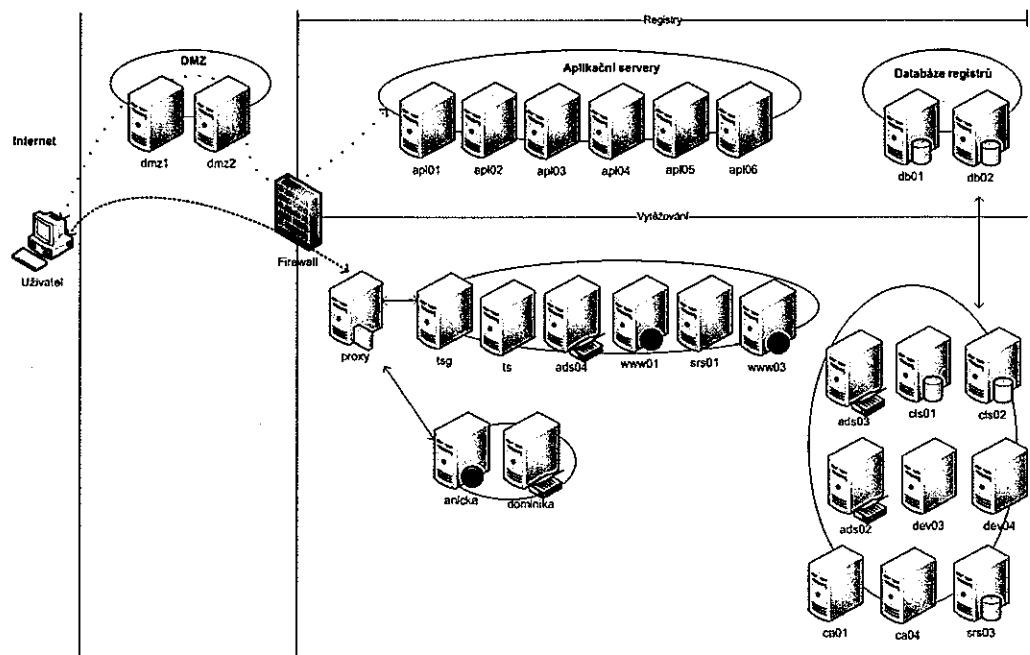
KSRZIS zajišťuje správu a provoz infrastruktury registrů rezortu Ministerstva zdravotnictví, kde na následujícím obrázku je znázorněna logická infrastruktura:

Schéma 01: Infrastruktura registrů



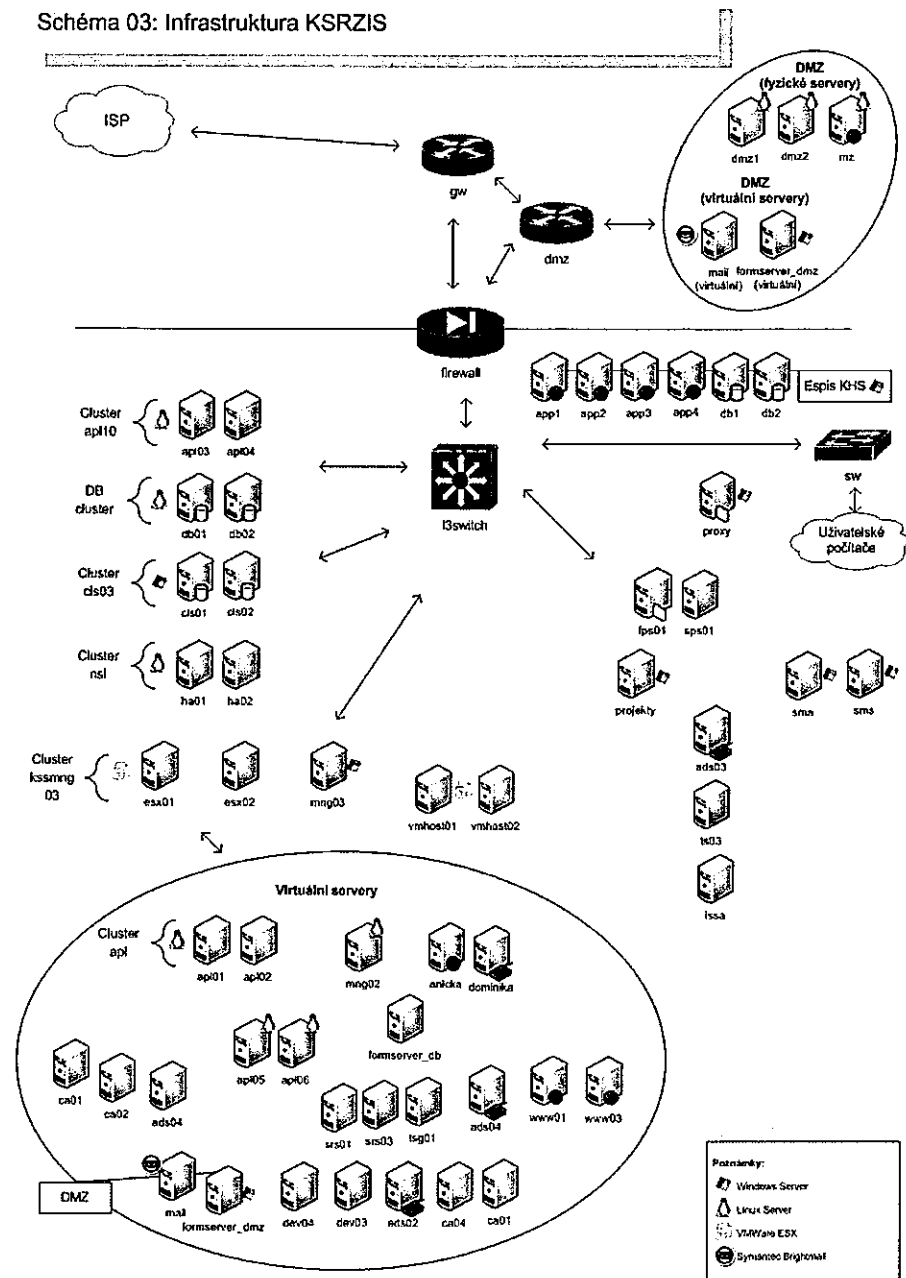
V rámci provozu registrů je vytvořena infrastruktura pro vytěžování dat, kterou uvádíme na následujícím obrázku:

Schéma 02: Infrastruktura registry a vytěžování



Na následujícím obrázku pak naleznete Celkový přehled infrastruktury KSRZIS:

Schéma 03: Infrastruktura KSRZIS



Architektura KSRZIS se v současné řešení se skládá z následujících HW a SW technologií:

Typ serveru	OS	Model	Konfigurace
backup server	Windows Server 008	HP ProLiant L360	Intel Xeon 3000MHz, 2GB RAM
databázový server	RHEL 5.2	SunFire X4100	AMD Opteron 2600MHz, 16GB
databázový server	RHEL 5.2	SunFire X4100	AMD Opteron 2600MHz, 16GB

<b>databázový server</b>	Windows Server 2008	Dell PE 2950	Intel Xeon 1600MHz, 16GB RAM
<b>databázový server</b>	Windows Server 2008	Dell PE 2950	Intel Xeon 1600MHz, 16GB RAM
<b>databázový server</b>	Windows Server 2008	Dell R710	Intel Xeon 2,4 GHz, 12GB RAM
<b>databázový server</b>	Windows Server 2008	Dell R710	Intel Xeon 2,4 GHz, 12GB RAM
<b>DC</b>	Windows Server 2008	Dell PE 1950	Intel Xeon 1600MHz, 4GB RAM
<b>ESX Cluster management</b>	Windows Server 2008 R2	Dell PE R200	Intel Xeon 2660MHz, 4GB RAM
<b>ESX server</b>	VMware ESX 3.0	SunFire V40z	AMD Opteron 2600MHz, 16GB
<b>ESX server</b>	VMware ESX 4.0	Dell PE 2970	AMD Opteron 2900MHz, 32GB
<b>ESX server</b>	VMware ESX 4.0	Dell PE 2970	AMD Opteron 2900MHz, 32GB
<b>ESX server</b>	VMware ESX 4.0	Dell PE 2970	AMD Opteron 2900MHz, 32GB
<b>file server</b>	Windows Server 2003	HP NetServer 1000r	Intel Pentium III, 1000MHz, 512MB RAM
<b>Helpdesk - SharePoint</b>	Windows Server 2003	Dell PE 2950	Intel Xeon 1600MHz, 8GB RAM
<b>TMG</b>	Windows Server 2008 R2	Dell PE 2970	AMD Opteron 2400MHz, 4GB
<b>managment server</b>	Windows Server 2000	HP Vectra	Intel Pentium III, 1500MHz, 512MB RAM
<b>managment, DNS, SMTP</b>	RHEL 4 ES	HP NetServer 1000r	Intel Pentium III, 1000MHz, 512MB RAM
<b>managment, DNS, SMTP</b>	RHEL 4 ES	HP NetServer 1000r	Intel Pentium III, 1000MHz, 512MB RAM
<b>proxy, DNS</b>	RHEL 4 ES	HP NetServer 1000r	Intel Pentium III, 1000MHz, 512MB RAM
<b>proxy, DNS</b>	RHEL 4 ES	HP NetServer 1000r	Intel Pentium III, 1000MHz, 512MB RAM
<b>Terminal server</b>	Windows Server 2008	HP ProLiant DL380 G5	Intel Xeon 2000MHz, 8GB RAM
<b>webový server</b>	RHEL 4 AS	Sun	AMD Opteron

			1800MHz, 2GB RAM
<b>webový server</b>	RHEL 4 AS	Sun	AMD Opteron 1800MHz, 2GB RAM
<b>webový server</b>	Windows Server 2003	HP ProLiant ML530	Intel Xeon 3000MHz, 1GB RAM
<b>webový server</b>	Debian	HP NetServer 1000r	Intel Pentium III, 1000MHz, 512MB RAM
<b>webový server</b>	Windows Server 2003	Dell PE 2950	Intel Xeon 1600MHz, 16GB RAM
<b>webový server</b>	Windows Server 2008	Dell R710	Intel Xeon 2,4 GHz, 24GB RAM
<b>webový server</b>	Windows Server 2008	Dell R710	Intel Xeon 2,4 GHz, 24GB RAM
<b>webový server</b>	Windows Server 2008	Dell R710	Intel Xeon 2,4 GHz, 24GB RAM
<b>webový server</b>	Windows Server 2008	Dell R710	Intel Xeon 2,4 GHz, 24GB RAM
<b>Záložní server</b>	Windows Server 2008	DELL PE R910	2x Intel Xeon E7540, 64GB RAM,
<b>Záložní server</b>	Windows Server 2008	DELL PE R910	2x Intel Xeon E7540, 64GB RAM,
<b>Záložní server</b>	Windows Server 2008	DELL PE R910	2x Intel Xeon E7540, 64GB RAM,
<b>Záložní server</b>	Windows Server 2008	DELL PE R910	2x Intel Xeon E7540, 64GB RAM,
<b>diskové pole</b>		HSV200	
<b>diskové pole</b>		Dell MD3000	
<b>zálohovací knihovna</b>		HP MSL6000	
<b>zálohovací knihovna</b>		Dell PV124t	

#### 2.1.4. Architektura datového centra v prostorách IPVZ (Ruská)

Stávající datové centrum v prostorách IPVZ bude rozšířeno o další prvky infrastruktury tak, aby cílem tohoto datového centra bylo vytvoření další lokality, která bude tvořit s infrastrukturou KSRZIS geografický cluster. V tomto kontextu bude Zadavatelem vybudováno a uchazečem spravováno prostředí, kde Zadavatel předpokládá instalaci řady redundantních serverů, nezbytné síťové infrastruktury, diskového pole a zálohovací mechaniky.

#### 2.1.5. Aplikační vybavení datových center

V následující tabulce uvádíme aplikační vybavení datových center:



Název aplikace/systemu	Verze	Stručný popis	Firma
Data Protector	6.0	zálohování dat	HP
Exchange Server 2007	2007	emailové řešení, cluster	Microsoft
Oracle	10g	databázové řešení Oracle	Oracle
VmWare VirtualCenter	2.5.0	management virtuálních serverů, řízení clusteru ESX	VmWare
Postfix	2.2.5	SMTP odchozí do internetu	opensource
PaperCut NG	10.3	Monitorování tisku	PaperCut Software
Sharepoint Portal Server 2007	2007	intranetové řešení	Microsoft
Windows Server Update Services (WSUS)		nástroj pro snadnou aktualizaci počítačů a serverů	Microsoft
Cisco Works	LMS3.1	management všech aktivních prvků na MZ	Cisco
Nagios	3.2.0	monitorování funkčnosti infrastruktury	opensource
Forefront TMG	2010	firewall, vypublikování služeb do internetu (např. OWA)	Microsoft
Symantec Brightmail Gateway	9.0.2	spamový filtr, SMTP příchozí z internetu	Symantec
Symantec Endpoint Protection	11.0.6	antivirového řešení	Symantec
Software602 Form Server		SW formulářové technologie	S602
MS SQL server	2003, 2005, 2008, 2008 R2	databázové řešení od Microsoft, cluster	Microsoft
MS Project server	2010	Systém pro podporu řízení projektů	Microsoft
MS Sharepoint server	Ent.	Podpůrný systém MS Project serveru	Microsoft
EMC Documentum eRoom		Systém pro správu projektové dokumentace	EMC
MS Windows server external connector		Pro účely přístupu uživatelů k vytěžovacím nástrojům pomocí MS Terminal services	Microsoft

<b>MS Visual studio</b>	Ent.	Pro vývoj aplikací v .NET a správu zdrojových kódů	Microsoft
<b>MS TMG server</b>			Microsoft

### 2.1.6. Pracovní stanice

Pracovní stanice v jednotlivých dotčených subjektech nejsou centralizovány. Každá z organizací si zajišťuje nákup, provoz a servis svým způsobem a celou řadou dodavatelů. Pracovní stanice dnes již nespádají do záručního či pozáručního servisu. Zadavatel požaduje zajistit servis pracovních stanic formou onsite či vzdálené podpory Uchazečem, kde v případě potřeby budou náhradní díly zajištěny Zadavatelem z interního skladu výpočetní techniky a nejsou předmětem této veřejné zakázky.

Předmětem služeb bude dále poskytování systému správy a evidence skladového hospodářství uživatelských stanic ať už fyzickou či systémovou kontrolou.

Poskytování onsite podpory požaduje Zadavatel pro MZ ČR, KSRZIS a ÚZIS a dislokovaná pracoviště na území hlavního města Prahy kde v následující tabulce uvádí jednotlivé typy stávajících pracovních stanic.

#### Pracovní stanice MZ ČR

Počet	Výrobce	Model	Konfigurace (procesor, RAM, HDD, mechaniky)	Operační systém	Stáří
<b>Stolní pracovní stanice</b>					
200	Dell	Optiplex 745/755	Core2Duo, 1,8GHz 1GB, 80GB	WIN XP Pro SP3	5-6 let
15	Dell	Optiplex 760	Core2Duo, 2,8GHz 1GB, 160GB	WIN XP Pro SP3	3-4 roky
85	Dell	Optiplex 380	Core2Duo, 3GHz 2GB, 160GB	WIN XP Pro SP3	3 roky
30	Dell	Optiplex 780	Core2Duo, 3GHz 2GB, 160GB	WIN XP Pro SP3	3 roky
20	Noname	-	Core2Duo, 1,6GHz 512MB, 80GB	WIN XP Pro SP3	5-8 let
<b>Notebook</b>					
15	Dell	latitude D630	Core2Duo 1,6GHz, 512MB, 80 GB	WIN XP Pro SP3	4-5 let
15	Dell	latitude D420	Core2Duo 1,2GHz, 1GB, 80 GB	WIN XP Pro SP3	4-5 let
10	Dell	latitude D430	Core2Duo 1,2GHz, 2GB, 80 GB	WIN XP Pro SP3	4-5 let
30	Dell	latitude E4200	Core2Duo 1,2GHz, 2GB, 70	WIN XP Pro SP3	4-5 let

			GB		
5	Dell	Latitude E4300	Core2Duo, 2,4GHz 2GB, 160GB	WIN XP Pro SP3	3-4 roky
20	Dell	Latitude E4310	Intel Core i5, 2,4GHz 2GB, 160GB	WIN XP Pro SP3	3 roky
5	Dell	Latitude E5510	Intel Core i5, 2,4GHz 2GB, 160GB	WIN XP Pro SP3	3 roky
5	HP Compaq	NC4010	Intel Pentium M 1,6GHz, 512MB, 40GB	WIN XP Pro SP3	Starší

#### Pracovní stanice KSRZIS

Počet	Vyrobce	Model	Konfigurace (procesor, RAM, HDD, mechaniky)	Operační systém	Stáří
<b>Stolní pracovní stanice</b>					
6	HP	XW4600	Core2Duo, 4GB, 250GB	WIN XP SP2	4 roky
2	Neznačkový	-	Core2Duo, 4GB, 250GB	WIN XP SP2	1 rok
3	HP	Vectra	1,6GHz, 512Mb, 20Gb, DVD ROM	WIN XP SP2	Starší
1	HP Compaq	d330	2,8GHz, 1Gb, 80GB, DVD ROM	WIN XP SP2	Starší
<b>Notebook</b>					
1	HP	XW4600	Core2Quad 2,44, 4GB, 250 Gb, DVD RW	Windows Vista	3 roky
1	Dell	latitude d630	Core2Duo 2GHz, 2GB, 120 GB, DVD RW	Windows Vista	3 roky
1	Fujitsu- Siemens	Fifebook S7020	2 GHz, 1GB, 60GB, CD ROM	WIN XP SP2	6 let
1	HP Compaq	NC4000	1,6 GHz, 256 MB, 10 GB, Cd ROM	WIN XP SP2	Starší
1	IBM	Think Pad	1,8 GHz, 1GB, 60GB, DVD ROM	WIN XP SP2	5 let
2	IBM Lenovo	V100	Core2Duo, 1,6GHz, 1Gb, 100GB	WIN XP SP2	5 let
1	IBM Lenovo	V200	Core2Duo, 1,8GHz, 2Gb, 120GB	WIN XP SP2	4 roky
3	Dell		Core2Duo, 2Gb, 64GB	WIN XP SP2	3 roky

#### Pracovní stanice ÚZIS

Počet	Vyrobce	Model	Konfigurace (procesor, RAM, HDD, mechaniky)	Operační systém	Stáří
-------	---------	-------	--	--------------------	-------



ECDL  
European Computer  
Driving Licence

<b>Stolní pracovní stanice</b>					
9	HP	D310	P4 - 2400 MHz, 512 MB, CD ROM	Windows XP Pro.	starší
10	HP	D330	P4 - 2660 MHz, 512 MB, CD ROM	Windows XP Pro.	starší
17	HP	dc5100	P4 - 2800 MHz, 512 MB, DVD ROM	Windows XP Pro.	5 let
2	HP	dc7100	P4 - 3200 MHz, 1024 MB, DVD ROM	Windows XP Pro.	6 let
30	HP	dc7600	P4 - 3200 MHz, 2048 MB, DVD ROM	Windows XP Pro.	5 let
38	HP	dc7700	Core 2 DUO 2400MHz, 1024 MB, DVD ROM	Windows XP Pro.	4 roky
<b>Notebook</b>					
5	DELL	D600	Pentium Centrino - 1700MHz, 1024 MB	Windows XP Pro.	starší
2	HP	2510p	Core 2 DUO - 1200MHz, 2048 MB	Windows XP Pro.	3 roky

Aplikační vybavení pracovních stanic předpokládáme řešit centrálně skrze profily, kde možné aplikační vybavení (dodávka aplikačního vybavení není předmětem této zadávací dokumentace) pracovních stanic je uvedeno v následující tabulce:

Název aplikace	Verze	Stručný popis	Firma
Microsoft Office 2003 Pro	2003	sada pro práci s dokumenty, emaily	Microsoft
602 Form Filler	4	program nutný pro specifické fungování GINIS	602 Software
ComfortChip	2.14	ovládací software pro čipové karty	ComfortChip
Crypta		posílání šifrovaných souborů do ČNB	ČNB
WinRAR	3.61	program na komprimaci dat	
PDFCreator	0.9.8	tvorba pdf	opensource
Symantec Endpoint Protection Client	11.0.6	antivirové řešení	Symantec
Adobe Reader	10	čtení pdf	Adobe
PhotoStory 3	3	úprava fotografií	Microsoft
Adobe Photoshop CS5 (omezený počet licencí)	CS5	úprava fotografií	Adobe
Nero (omezený počet licencí)	10	vypalování cd, dvd	Nero
Pinnacle Studio 15 (omezený počet licencí)	15	editování videa	Pinnacle
UltraVNC	1.0.1	vzdálená správa počítače	UltraVNC

PKI Client	4.5	program pro používání tokenů	SafeNet
------------	-----	------------------------------	---------

### 2.1.7. Tiskárny

Obdobný stav je i v oblasti tiskových služeb. Je nasazeno a provozováno široké spektrum typů a značek tiskáren, které v tuto chvíli není možné uceleným způsobem centrálně spravovat a provozovat. V budoucnu se předpokládá centralizace tiskových služeb, kde budou postupně síťové a lokální tiskárny nahrazovány multifunkčními tiskárnami.

Zadavatel požaduje zajištění tiskových služeb formou onsite podpory pro MZ ČR, KSRZIS a ÚZIS kde v následující tabulce uvádí jednotlivé typy tiskáren.

#### Tiskárny MZ ČR

Počet	Výrobce	Model	Konfigurace (typ připojení)	Stáří
20	HP	laserjet 1100	local	13 let
9	HP	laserjet 1300	local	9 let
7	HP	laserjet 1320	lan	9 let
18	HP	laserjet 2015	lan	4 roky
16	HP	color laserjet cp2025	lan	1-4roky
20	HP	laserjet 2055	lan	1-4roky
22	HP	laserjet 2200	lan / local	11 let
7	HP	laserjet 2300	lan	9 let
14	HP	color laserjet 2550n	lan	7 let
3	HP	color laserjet cp3525	lan	3 roky
7	HP	laserjet 4015	lan	4 roky
6	HP	laserjet 4100	lan	11 let
9	HP	laserjet 4250	lan	4-7 let
5	HP	color laserjet 4700	lan	4 roky
1	HP	color laserjet 6030	lan, scan, copy	2 roky
4	HP	color laserjet 6040 mfp	lan, scan, copy	4 roky
1	HP	laser jet 5025	lan, scan, copy	5 let
2	HP	laserjet m1522	lan, scan, copy	3 roky
1	HP	laserjet 9000	lan, scan, copy	9 let
1	HP	color laserjet 5550	lan	8 let
2	HP	laserjet 5000	lan	12 let
1	HP	jet 1220c	local	11 let
2	HP	jet 960c	local	11 let
1	HP	photosmart pro b8850	local	2 roky
8	HP	6L	local	14 let
4	konica minolta	c350	lan, scan, copy	8 let
1	canon	mf 9130	lan, scan, copy	4 roky
3	OCÉ	cs231	lan, scan, copy	4 roky
1	OCÉ	cs650	lan, scan, copy	5 let
1	OCÉ	vi3622	lan, scan, copy	3 roky
1	OCÉ	vi4522	lan, scan, copy	3 roky

### Tiskárny KSRZIS

Počet	Výrobce	Model	Konfigurace (typ připojení)	Stáří
1	HP	HP OfficeJet d 145	Jehličková, lokální	6 let
1	PSI	PP 405	Jehličková, lokální	6 let
1	HP	HP laserJet 1200	Laserová, lokální	starší
1	HP	HP laserJet 1200	Laserová, lokální	starší
1	HP	HP ColorJet 9500	Laserová, síťová	starší
1	HP	HP LaserJet 5000	Laserová, lokální	starší
1	HP	HP LaserJet 4100	Laserová, síťová	starší
1	HP	HP Color LaserJet 4550N	Laserová, lokální	starší
1	HP	CP5220	Laserová, síťová	1 rok
2	HP	LJ4015	Laserová, síťová	2 roky
1	XEROX	WorkCenter	Laserová, síťová	2 roky

### Tiskárny ÚZIS

Počet	Výrobce	Model	Konfigurace (typ připojení)	Stáří
21	Epson	LQ - 570+	Jehličková, lokální	Starší
2	Epson	LQ - 670	Jehličková, lokální	Starší
6	HP	InkJet 1100 dtn	Inkoustová, lokální/síťová	6 let
7	HP	DeskJet 895 cxi	Inkoustová, lokální	starší
6	HP	DeskJet 970 cxi	Inkoustová, lokální	starší
1	HP	DeskJet 5652	Inkoustová, lokální	starší
2	HP	DeskJet 5550	Inkoustová, lokální	starší
2	HP	DeskJet 980 c	Inkoustová, lokální	starší
3	HP	LaserJet P3005 dn	Laserová, lokální/síťová	6 let
4	HP	LaserJet 2300 dn	Laserová, lokální/síťová	starší
6	HP	LaserJet 2200 dn	Laserová, lokální/síťová	starší
2	HP	LaserJet 2100 t	Laserová, lokální	starší
3	HP	LaserJet 4250 dtn	Laserová, síťová	5 let
1	HP	LaserJet 4650	Laserová, síťová	5 let

4	HP	LaserJet 6P	Laserová, lokální/síťová	starší
1	HP	OfficeJet 9120	Ínkoustová, síťová, multifunkční	6 let
2	HP	OfficeJet Pro L7480	Ínkoustová, lokální, multifunkční	3 roky
2	HP	OfficeJet R65	Ínkoustová, lokální, multifunkční	starší
1	Canon	PIXMA iP4000	Ínkoustová, lokální	6 let
1	Canon	iR 1022i	Ínkoustová, lokální/síťová	5 let
4	Canon	iR 2200	Laserová, síťová	5 let
5	Canon	iR 2270	Laserová, síťová	5 let

#### 2.1.8. Zajištění provozní bezpečnosti a monitoring tiskáren

Monitoring tiskových služeb je jednou z klíčových služeb pro správu a provoz tiskových služeb. Cílem monitoringu je maximálním způsobem zefektivnit náklady na tiskové prostředí. Zadavatel předpokládá využití specializovaných SW nástrojů zajišťujících kompletní monitoring tiskového prostředí až na úroveň konkrétních uživatelských stanic.

#### 2.1.9. Komunikační infrastruktura

Komunikační infrastruktura je v rámci subjektů MZ ČR, KSRZIS a ÚZIS zajišťována celou řadou různých způsobů.

Stávající řešení je zcela decentralizované, každá organizace si zajišťuje komunikační infrastrukturu a její služby vlastními silami, prostředky a dodavateli. Architektura subjektů MZ ČR, KSRZIS a ÚZIS je uvedena v kapitolách 2.1.1. – 2.1.3.

#### 2.1.10. Síťové služby

Infrastrukturní síťové služby zajišťují chod v resortní síti MZ:

- DNS – jmenná služba IP protokolu.
- WINS – jmenná služba protokolu NetBIOS over TCP/IP.
- DHCP – přidělování IP adres.
- NTP – synchronizace času.
- DFS – distribuovaný souborový systém.
- KMS – aktivace produktů firmy Microsoft.
- RADIUS – autentizační protokol.

##### DNS

DNS je hlavní metoda překladu jmen na IP adresy v podporovaných verzích operačních systémů Microsoft Windows. Počítače a některé služby v síti používají DNS pro vyhledání doménových řadičů. Správná funkčnost DNS v celé síti je nezbytným předpokladem pro optimální funkčnost Active Directory a služeb, které na Active Directory navazují.

##### WINS

Windows Internet Name Service (WINS) je služba překladu jmen podporující překlad NetBIOS jmen na IP adresy v síti, které používá protokol NetBIOS over TCP/IP (NetBT). Hlavní důvod pro použití WINS je podpora starších verzí Windows a aplikací, které používají NetBIOS.

### **DHCP**

Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) je klient/server protokol, který automaticky poskytuje IP zařízením připojeným do sítě IP adresy a další konfigurační informace, jako je například maska nebo výchozí brána. DHCP umožňuje DHCP klientům získat potřebnou TCP/IP konfiguraci z DHCP serveru. Služba DHCP je nakonfigurována na každém doménovém řadiči.

### **NTP**

Služba Windows Time používá NTP protokol k synchronizaci času po síti. Synchronizovaný čas je základní podmínkou pro funkčnost protokolu Kerberos, který používá Active Directory pro autentizaci uživatelů, počítačů a služeb v síti. Synchronizovaný čas je také podmínkou pro úspěšnou replikaci Active Directory mezi doménovými řadiči.

### **DFS**

Distribuovaný souborový systém DFS vytváří jmenný prostor sdílených adresářů nezávislý na umístění sdíleného adresáře na konkrétním souborovém serveru. Jeden DFS sdílený adresář může být umístěn na jednom nebo více souborových serverech v jedné nebo více lokalitách.

### **KMS**

Key management service (KMS) je síťová služba, která je používána pro aktivaci produktů firmy Microsoft.

### **RADIUS**

Network Policy Server (NPS) je implementace Remote Authentication Dial-In User Service (RADIUS) protokolu od společnosti Microsoft. RADIUS poskytuje centralizovanou správu přístupů do sítě pro ostatní organizace. Body přístupů do sítě (přístupové body bezdrátových sítí, VPN servery, přepínače používající protokol 802.1X, brány terminálového přístupu) mohou jsou konfigurovány jako RADIUS klienti.

#### **2.1.10.1. Připojení externích subjektů a VPN přístupy**

Přístup externích organizací je zajištěn vyhrazeným kanálem pomocí IPSec VPN tunelu. Prostřednictvím těchto tunelů jsou povoleny jen typy komunikace definované bezpečnostní politikou aplikovanou na obou koncích VPN tunelu.

Pokrytí existující a budoucí potřeby přístupu uživatelů a pracovníků spolupracujících firem k prostředkům síťové infrastruktury jednotlivých organizací je řešeno formou VPN přístupu pomocí IPSec VPN a SSL VPN. Na základě autentizace konkrétního uživatele je na konkrétní VPN připojení aplikována definovaná bezpečnostní politika omezující přístupy daného uživatele a definovaný okruh zdrojů, aplikací a služeb.



#### 2.1.11. Konektivita datových center

Každá organizace má svoje vlastní připojení k Internetu (internetovou přípojku). Internetová přípojka slouží pro navazování VPN tunelů mezi hlavní lokalitou a ostatními lokalitami.

#### 2.1.12. Řešení správy uživatelů

Správa uživatelů je řešena v rámci platformy Active Directory, kde každý uživatel má vytvořen jedinečný účet na základě stanoveného postupu. Tento účet se používá pro přístup uživatele k pracovní stanici. Přístup do jednotlivých aplikací je řešen v rámci správy uživatelů dané aplikace.

Pro potřeby MZ ČR a KSRZIS je vytvořena 1 Active Directory (AD) na serverech MS Windows 2003 Server. Je zajištěna provozem dvou fyzických serverů a dvou virtuálních serverů, umístěnými v lokalitách MZ ČR, KSRZIS a lokalitě IPVZ.

Interní doména má název mzcrcz a jsou v ní vytvořeny účty uživatelů MZ ČR a KSRZIS. Ostatní hodnocené organizace k této doméně nejsou připojeny. Externí doména má název mzcrcz.cz.

Stávající řešení je sice dostačující pro aktuální rozsah služeb, ale s ohledem na poskytování centrálního aplikačního vybavení dotčeným subjektům a tím nezbytnost rozšířit správu uživatelů, bude Zadavatel uvažuje o použití systémů Identity managementu.

#### 2.1.13. Identity management (IAM)

Organizační struktura resortu MZ, se skládá se ze samostatných organizací, které jsou ze strany MZ řízeny pouze metodicky. V dnešní době je architektura řešena oddělenými systémy na bázi Active Directory. S ohledem na centralizaci provozních aplikací předpokládáme plně centralizované řešení společné pro všechny dotčené subjekty, které se zapojí do IAM.

Navrhovaná cílová architektura vychází z následujících předpokladů:

- Systém IAM je centralizovaný systém umístěný v datovém centru MZ ČR.

Základní minimem pak bude zajištění služeb:

- Integrované workflow. Automatizace a vynucení administračních a schvalovacích procesů,
- synchronizace informací o uživateli a jeho rolí a provádění provozní změn v koncových aplikacích a systémech (provisioning uživatelů a přiřazení rolí v koncových systémech),
- automatizace úkolů správy identity (například přiřazování rolí nebo členství ve skupinách, přiřazování zdrojů nebo úpravu atributů profilu uživatele),
- zajištění správy životního cyklu správy uživatele včetně souvisejícího workflow a notifikací,
- synchronizaci hesel ve všech cílových systémech,

- kontrolu dodržování pravidel (detekce odchylek v cílovém systému od předpokládaného stavu vedeném v IAM),
- záznam provedených operací (auditovatelnost) a
- integrace s provozními aplikacemi.

#### 2.1.14. Řešení poštovních služeb

Poštovní služby jsou realizovány na platformě MS Exchange v aktuální verzi. Tímto prostředím jsou aktuálně poskytovány služby pouze pro uživatele MZ ČR a KSRZIS, kde předpokládáme jejich rozšíření na další dotčené subjekty. Počty uživatelů vychází z počtu uživatelů jednotlivých organizací, kde dále je nutné připočítat technické a administrativní účty (řádově desítky).

Stávající řešení není v tuto chvíli připraveno a neposkytuje žádné možnosti pro integraci dotčených subjektů do jednotného úložiště uživatelů a vytvoření centralizovaných a garantovaných poštovní služeb napříč resortem zdravotnictví.

#### 2.1.15. Administrace a provoz deduplikační techniky

S ohledem na stávající objemy dat a náročnost na konektivitu Zadavatel předpokládá použití v jednotlivých datových centrech deduplikační techniky, která zabrání ukládání stejných datových bloků na jednom úložišti. Zadavatel předpokládá instalaci deduplikačního zařízení pro každé datové centrum. Předmětem činností Uchazeče bude nastavení, správa a zajištění systému neustálého monitoringu, vyhodnocování a optimalizace deduplikační techniky.

#### 2.1.16. Používané provozní a informační systémy

V rámci resortu je používána celá řada provozních a informačních systémů a podpůrných aplikací. Zadavatel předpokládá, že uchazeč bude poskytovat pro účely této veřejné zakázky systémovou podporu, jednotné kontaktní místo a služby 1. úrovně HELPDESK. V ostatních případech bude kontaktovat zodpovědnou osobu či dodavatele systému.

Informační systémy rozdělujeme do dvou oblastí:

- Provozní informační systémy
- Ostatní informační systémy

V následujícím výčtu uvádíme IS a aplikace, které jsou provozovány v rámci dotčených subjektů

##### 2.1.16.1. Provozní informační systémy

Níže uvedené provozní informační systémy jsou provozovány pro dotčené subjekty vyjma:

- spisové služby GORDIC, která je provozována pouze pro MZ ČR,
- spisové služby eSPIS, která je provozována pro všechny dotčené subjekty vyjma MZ ČR.

Název aplikace/systému	Stručný popis	Poskytovatel
[Obsah tabulky je nečitelný kvůli nízké kvalitě snímku]		

GINIS	spisová služba MZ ČR	Gordic
JASU	účetnictví	MÚZO
eSPIS	spisová služba ostatních organizačních složek MZ ČR	ICZ
Vema	zpracování mezd	Vema

#### 2.1.16.2. Ostatní informační systémy MZ ČR, ÚZIS, KSRZIS

Název aplikace/systému	Stručný popis	Poskytovatel
Intranet.mzcr.cz	Intranet MZ s daty jako příkazy ministra, zápisy ze služebních cest (na serveru Sharepoint Portal Server 2007)	Kaktus
Telefonní seznam	Telefonní seznam MZ (v rámci Intranetu MZ, na serveru Sharepoint Portal Server 2007)	Digitrade
AISLP	Informační systém humánních, homeopatických a veterinárních léčivých přípravků	AISLP
Šachmatky	systém pro sestavení státního rozpočtu	Ministerstvo financí
EVS (GINIS)	Elektronický vzdělávací systém GINIS; také tenký klient spisové služby GINIS	Gordic
IS Monit	administrace žádostí, monitorování a kontroly průběhu realizace jednotlivých projektů	MÚZO
EDS, SMVS (ISPROFIN)	informační systém programového financování	Syscom
MIS Léky	Informační systém léky	Pike
Grant 5I	Agenda grantové řízení	CRC Data, spol. s.r.o.

<b>Grant 6</b>	Jedná se o programové vybavení pro zpracování agendy spojené s grantovým řízením v Interní grantové agentuře (IGA) Ministerstva zdravotnictví České republiky. Grant (celý systém je rozdělen do několika samostatných aplikací, a to: "Grant 6", "Grant DB Replikace - Export", "Grant DB Replikace - Import", "Grant 6 Import dokumentů", "Grant 6 – Import žádostí")	CRC Data, spol. s.r.o.
<b>Grant 5H</b>	Agenda grantové řízení	CRC Data, spol. s.r.o.
<b>Grant 5V</b>	Agenda grantové řízení	CRC Data, spol. s.r.o.
<b>MISYS Budova</b>	plány budovy	Gepro spol. s.r.o.
<b>ST-EVID</b>	Stížnosti, evidence	
<b>SZV</b>	seznam zdravotních výkonů	
<b>CEDR</b>	nástroj pro poskytování, evidenci a kontrolu dotací	ASD Software
<b>ASPI</b>	přehled zákonů	Wolters Kluwer
<b>Arc View</b>	Interaktivní tvorba map	Arc Data
<b>Lingea 2002</b>	anglicko-česko slovník	Lingea
<b>Infomapa</b>	Mapa	PJ soft
<b>IS IGA</b>	IS IGA umožňuje podávání žádostí a řešení projektů v rámci IGA MZ ČR. Vedle této aplikace je dále využívána aplikace GRANT, která obsahuje většinu potřebných údajů, a to včetně části týkající se financí, která v IS IGA není vůbec řešena. Obě aplikace jsou jednostranně propojeny.	ProHealth Consult s.r.o.
<b>Business Objects</b>	Nástroj pro ad-hoc reportování a modelování.	SAP
<b>CODEXIS</b>	Právní informační systém CODEXIS®, jedinečným zaměřením, komplexností a úplností obsahu, originálním způsobem zpracování, pestrou řadou výkonných funkcí a mnohými dalšími užitečnými vlastnostmi.	Atlas consulting
<b>EAS</b>	System pro archivaci	Zantaz

### 2.1.17. Zálohování dat a jejich obnova

Zálohování dat je prováděno v datových centrech, kde databáze a fyzické servery jsou zálohovány programem HP Data Protector. Virtuální servery běžící na platformě VMWare jsou zálohovány pomocí programu vRanger.

Administrátor je zodpovědný za monitoring a správu zálohovacích úloh včetně fyzické administrace zálohovací knihovny a pásek, které jsou ve většině případů umístěny ve stejné lokalitě (serverovně) jako zálohovaná data. U kritických dat jsou speciální pásky periodicky přemisťovány do trezoru v jiné lokalitě (Praha).

Níže je uvedena definice zálohování pro kritická a nekritická (ostatní) data. Zadavatel předpokládá, že návrh definice kritických a ostatních dat a následné nastavení zálohování bude vycházet z aktuálních potřeb Zadavatele a bezpečnosti provozovaných Informačních systémů a aplikací.

#### Zálohování kritických dat

*Zálohovaná data ukládána ve stejné lokalitě jako původní*

##### Linuxové servery

- všechny linuxové servery jsou zálohovány 2 x týdně jako plná záloha, zbytek týdne se provádí zálohy rozdílové
- velikost záloh: 100 GB

##### Databáze

- od pondělí do soboty se provádí v nočních hodinách plná záloha všech databází
- velikost záloh: 200 GB

*Data odnášena na speciální pásce do trezoru v jiné lokalitě (Praha). Páska je odnášena každý týden administrátorem*

##### Linuxové servery

- jednou týdně v neděli
- velikost záloh: 100 GB

##### Databáze

- jednou týdně v neděli
- velikost záloh: 200 GB

#### Zálohování ostatních dat

*Zálohovaná data ukládána ve stejné lokalitě jako původní*

##### Virtuální servery na platformě VMWare

- několikrát týdně se podle potřeby vytváří snapshot virtuálních serverů
- jednou týdně se provádí záloha všech virtuálních serverů pomocí programu vRanger
- velikost záloh: 1 TB

Uživatelská data zaměstnanců (dokumenty, sdílené složky)

- zálohy se provádí od pondělí do pátku po pracovní době - třikrát týdně plná záloha úložiště, dvakrát týdně rozdílová záloha  
- velikost záloh: 60 GB

Ostatní servery - většinou Windows servery (sloužící pro vytěžování, doménové servery atd.)

- všechny windows servery se zálohují dvakrát týdně, plná záloha  
- velikost záloh: 200 GB

Databáze Vytěžování dat

- jednou týdně (data z databází jsou vyexportována na sdílené úložiště, odtud si Data Protector data stahuje zálohy)  
- velikost záloh: 200 GB

Spisová služba (stávající stav)

- dvakrát týdně se provádí kompletní záloha databáze a filesystému aplikačních a databázových serverů  
- velikost záloh: 400 GB

V následujícím výčtu uvádíme typ zálohování:

#### **Zálohování MZ ČR:**

HP DataProtector, knihovna (2x drive, 30x slot), pásky LTO3 Ultrium

#### **Zálohování KSRZIS:**

HP DataProtector, knihovna (2x drive, 30x slot), pásky LTO3 Ultrium

#### **Zálohování v objektu SZÚ :**

Symantec DackupExec, knihovna (1x drive, 23xslot), pásky LTO3 Ultrium

#### **Obnova dat**

Všechny zálohy provedené a uložené ve stejné lokalitě jako původní jsou udržovány po dobu 30 dnů.

Pásky, které jsou odnášeny do trezoru obsahují data několik let nazpátek.

#### *Zkušební obnova dat*

Protože systémy mají své testovací prostředí, je pravidelně jednou měsíčně zkušebně testována obnova dat jak filesystému serverů, tak databázových dat.

#### *Obnova při testování a vývoji*

Pravidelně probíhá vývoj a testování různých aplikací a informačních systémů. Proto je nutné pravidelně testovací servery zálohovat. Na vyžádání se pak obnovují různé verze zálohovaných stavů.

#### *Obnova uživatelských dat*

Pravidelně se obnovují smazaná uživatelská data (dokumenty, sdílená data).

#### **Ekologická likvidace zálohovacích pásek**

Každá páska má nastavenou svoji životnost. Na základě pravidelné evidence pásek je vždy jednou za určený čas doporučena sada pásek k likvidaci.



**KSRZIS**



**ECDL**  
European Computer  
Driving Licence

Pásy, jejichž životnost skončí jsou ekologicky zlikvidovány ve spolupráci se soudním znalcem. Na základě přesné dokumentace a seznamu pásek jsou tyto pásy převezeny k likvidaci. Likvidace je prováděna vysokoteplotní metodou a je vyhotoven protokol.

#### 2.1.18. Zajištění provozní bezpečnosti a monitoring infrastruktury

Zadavatel disponuje několika různými systémy zabezpečení infrastruktury. Mezi systémy zabezpečení patří oblasti Firewalling systémů, Intrusion Detection/Prevention systémů a oblast Virtuálních privátních sítí.

Zadavatel pro monitoring síťové infrastruktury používá dohledového systému Nagios. Systémy pro monitoring a provisioning síťové infrastruktury buď již dnes jsou nebo budou vybudovány v rámci jednotlivých datových center.

Oblasti a požadavky na monitoring:

- Monitorování síťových služeb (SMTP, POP3, HTTP, FTP, SSH, DNS, RDP)
- Monitorování zdrojů host systémů (procesor zatížení, disková kapacita, apod.) postavených na většině platform operačních systémů
- Monitorování různých sond (teplota, alarm)
- Monitorování pomocí vzdáleně spuštěných skriptů
- Vzdálené monitorování prostřednictvím SSH nebo SSL šifrovaných tunelů.
- Možnost tvorby vlastních pluginů použitím skriptovacích nástrojů (shell script, C++, Perl apod.)
- Dostupné pluginy pro grafické zpracování získaných dat (Nagiosgraph, Nagiosgrapher, PNP4Nagios)
- Možnost definice hierarchie monitorovaných služeb a vytváření vazeb
- Zasilání notifikací (e-mail, pager, SMS nebo libovolná uživatelsky definovaná odezva prostřednictvím pluginů)
- Možnost definice obsluhy událostí, umožňující provádět proaktivní rezoluci problémů.
- Automatická rotace logů

#### 2.1.19. Zajištění provozní bezpečnosti a monitoring pracovních stanic

Zajištění bezpečnosti na úrovni operačních systémů Microsoft Windows je řešena pomocí nastavení skupinových politik v Active Directory, kde musí vyhovovat předpisům rezortu pro oblast IT a požadavkům ISMS.

Bezpečnostní opravy pro operační systémy Microsoft Windows a pro aplikace Microsoft jsou distribuovány pomocí služby Microsoft Windows Update.

Zadavatel předpokládá u aplikací dalších výrobců instalaci prostřednictvím GPO, bezpečnostní opravy budou distribuovány formou aktualizace instalačního balíčku v GPO.

U pracovních stanic jsou dále použity následující nástroje na ochranu proti škodlivému kódu:

- Antivir
- Antispyware
- Firewall
- Prevence průniku
- Kontrola aplikací a zařízení

Pro přístup z a do Internetu je:

- Proxy server pro přístup do Internetu pro uživatele.
- Publikace SMTP konektoru Exchange serveru pro příjem a odesílání mailů z/do Internetu.
- Publikace Outlook Web Access, Exchange Active Sync a Outlook Anywhere do Internetu.
- Přístup z Internetu do interní sítě protokolem RDP over HTTPS.

Vzhledem k tomu, že přístup ke službám v interní síti z Internetu je povolen i pro mobilní zařízení, která neumožňují použití dvou faktorové autentizace, je umožněno používat pro autentizaci uživatelské jméno a heslo. Z tohoto důvodu je v Active Directory doménách nastavena politika hesel, která vynutí požadovanou úroveň bezpečnosti. V politice je definováno:

- Maximální a minimální doba platnosti hesla.
- Minimální délka hesla.
- Požadavek na složitost hesla.
- Historie hesel.

Ochrana proti útokům na uhodnutí hesla je eliminována nastavením politiky hesel umožňující zamykání uživatelských účtů po definovaném počtu neúspěšných pokusů o přihlášení. Limit počtu pokusů a doba uzamčení je nastavena tak, aby eliminovala útoky na uhodnutí hesla, ale aby zároveň nezvyšovala zátěž správy IT. V politice zamykání účtů je definováno:

- Počet neplatných pokusů.
- Doba uzamčení účtu.
- Doba, po kterou se počítají neplatné pokusy.

#### 2.1.20. Jednotné kontaktní místo

Jednotné kontaktní místo bude komunikačním nástrojem pro všechny uživatele dotčených subjektů. Jednotné kontaktní místo bude zaznamenávat a řídit všechny události/požadavky.

Úkoly Jednotného kontaktního místa budou

- Přijmout a zaznamenat všechny události od koncových uživatelů, jež mají přímý vztah k problémům, požadavkům a dotazům.
- Poskytovat počáteční vyhodnocení všech incidentů a buď vyřešit incidenty na první úrovni podpory a / nebo se obrátit na 2. nebo 3. úroveň podpory.
- Monitorovat a předávat všechny požadavky.
- Informovat koncového uživatele o stavu a postupu dokud není incident vyřešen.
- Proaktivně informovat uživatele o všech známých problémech podle priorit a kategorizace prostřednictvím odpovídajících komunikačních kanálů.
- Řídit údržbu a opravy spravovaného hardware a software.

Jednotné kontaktní místo bude zajištěno formou:

- Telefonické podpory hotline v definovaných časech dle katalogových listů a SLA podmínek
- Webovou aplikací – HelpDesk pro hlášení událostí/požadavků



- Osobní účast – on Site podpora v místě MZ, UZIS a KSRZIS minimálně dle definice katalogových listů

#### 2.1.21. SW nástroj pro evidenci požadavků – HELP DESK

Pro účely evidence a řízení událostí/požadavků uchazeč po dobu poskytování služby Uchazeč zajistí nástroj HelpDesk, který zajistí řízeným způsobem komplexní správu a podporu ICT a bude přispívat k rozvoji ICT.

Požadavky nástroje HelpDesk:

- Evidence a správa požadavků
  - Založení požadavku (www formulář/email), kde na základě definice základních parametrů se uživatel dozví garantovanou dobu odezvy a předpokládanou dobu vyřešení
  - Notifikace stavů požadavků emailem/sms
  - Zobrazení kompletní historie požadavků
  - Možnost přiřadit k požadavku zařízení dle katalogu zařízení
  - Možnost vyhledávání požadavků dle definovaných kritérií
  - Uživatel/řešitel má přehled o svých nevyřízených požadavcích
  - V rámci požadavků je možné definovat úkoly a ty přiřazovat řešitelům
  - V rámci požadavků je možné definovat komentáře (skryté/veřejné)
  - Možnost delegování/zastupitelnost
- Katalog zařízení
  - Možnost evidence zařízení na konkrétního uživatele/místnost
  - Možnost evidence zařízení na konkrétní požadavek
  - Možnost vyhledávání požadavků na konkrétní zařízení
- Katalog služeb
  - Jednotná evidence katalogu služeb včetně definice SLA parametrů
  - Možnost definice procesů HelpDesk pro jednotlivé služby
- Znalostní báze
  - Možnost evidovat opakované problémy
  - Možnost rozlišit znalostní bázi na veřejnou a neveřejnou

- Reporting
  - Možnost vytvářet uživatelské reporty
  - Možnost vyhodnocení SLA parametrů
- Administrace
  - Centrální správa uživatelů
  - Napojení na AD
- Ostatní požadavky
  - Plnohodnotná podpora více internetových prohlížečů (Internet Explorer a Mozilla Firefox povinné)
  - Možnost publikovat obecné informace na úvodní stránce (nástěnka)

### 2.1.22. Nástroj pro evidenci výkazů činností

Pro účely evidence a řízení událostí/požadavků uchazeč po dobu poskytování služby Uchazeč zajistí nástroj pro evidenci výkazů a činností.

Požadavky nástroje pro evidenci výkazů a činností:

- Základní požadavky
  - Možnost vykazování činností na jednotlivé projekty/úkoly/požadavky
  - Možnost schvalování/korekce výkazů činností
  - Kontrola úplnosti zadaných údajů
  - Kontrola pracovního fondu
- Reporting
  - Možnost vytvářet uživatelské reporty
  - Možnost sledování poskytovaných činností
- Administrace
  - Centrální správa uživatelů
- Ostatní požadavky
  - Plnohodnotná podpora více internetových prohlížečů (Internet Explorer a Mozilla Firefox povinné)

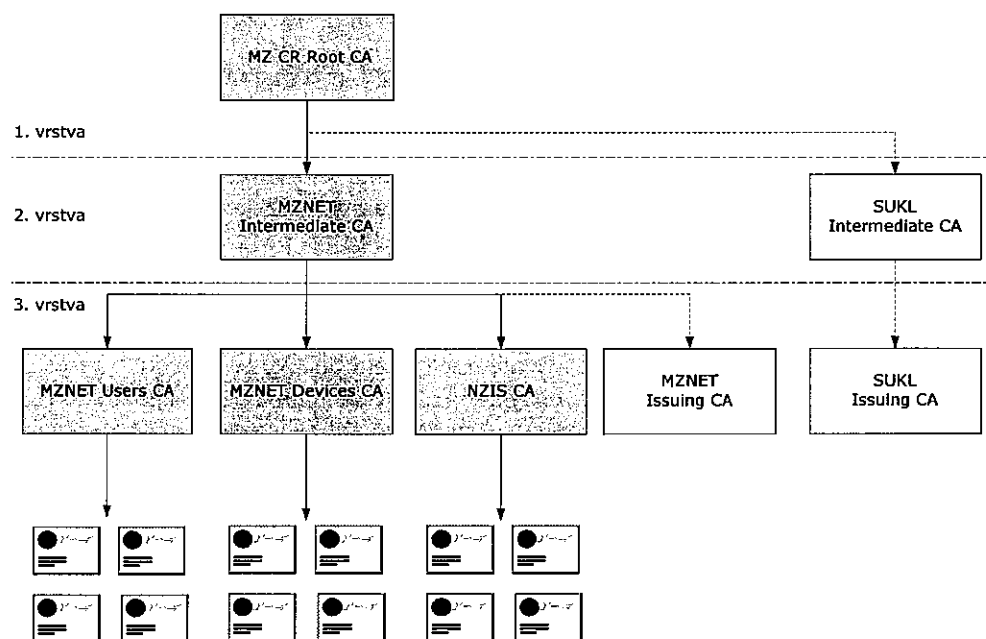
### 2.1.23. Certifikační autorita

Certifikační autorita je subjekt, který vydává digitální certifikáty (elektronicky podepsané veřejné šifrovací klíče), čímž usnadňuje využívání PKI (Public Key Infrastructure) tak, že svojí autoritou potvrzuje pravdivost údajů, které jsou ve volně dostupném veřejném klíči uvedeny. Na základě principu přenosu důvěry tak můžeme důvěřovat údajům uvedeným v digitálním certifikátu za předpokladu, že důvěřujeme samotné certifikační autoritě.

Certifikační autorita vydává digitální certifikáty, což jsou elektronicky podepsané veřejné šifrovací klíče, které obsahují identifikační údaje svého majitele, za jejichž správnost se certifikační autorita zaručila.

#### Certifikační autority MZ

Certifikační autority MZ jsou rozděleny do tří vrstev. Důvod je ten, že takováto struktura umožňuje snadné rozšiřování.



#### 1. vrstva

V první vrstvě je jediná autorita - MZCR Root CA. Jedná se o hlavní kořenovou autoritu, která vydává certifikáty pro autority Intermediate ležící ve vrstvě druhé. MZCR Root CA je fyzicky umístěna v KSRZIS, je odpojena od sítě MZ a zůstává v offline stavu.

#### 2. vrstva

V druhé vrstvě jsou umístěny MZNET Intermediate CA a SUKL Intermediate CA. Obě tyto autority jsou fyzicky odpojeny od sítě MZ. MZNET Intermediate CA leží fyzicky v serverovně KSRZIS, SUKL Intermediate CA leží fyzicky v serverovně SUKL.

#### 3. vrstva

V poslední třetí vrstvě pak leží MZNET Users CA, MZNET Devices CA a NZIS CA, které jsou součástí domény mzcrcz.cz.

## 2.1.24. Systémy ISO 27 000, 10 006, 20 000, ISMS

Managementem kvality a bezpečnosti je poskytování kontinuálních činností vyplývajících ze zavedených a udržovaných ČSN norem ISO/IEC 27000, ISO 10006, ISO/IEC 20000.

U normy ČSN ISO/IEC 27000 jsou dnes realizovány činnosti:

- Rozvoj cílů a strategií informační bezpečnosti,
- Rozvoj a udržování informační bezpečnostní politiky a standardů,
- Rozvoj a udržování plánu obnovy IT,
- Řešení incidentů informační bezpečnosti,
- Kontrola monitorování a řízení logické autentizace a řízení přístupu k sítím a systémům,
- Vytváření a udržování povědomosti v oblasti řízení informační bezpečnosti,
- Přezkoumávání a monitoring dodržování politiky bezpečnosti informací a norem,
- Přezkoumávání, monitoring a zajišťování sběru metrik v oblasti bezpečnosti informací,
- Řízení hodnocení rizik informační bezpečnosti,
- Řízení přípravy interních auditů informační bezpečnosti,
- Přezkoumávání provádění politik informační bezpečnosti a standardů,
- Navrhování dokumentace informační bezpečnosti,
- Inicie a zajištění realizace aktivit k vytváření povědomí o bezpečnosti informací v organizaci,
- Koordinace činnosti výboru informační bezpečnosti,
- Zajišťování školení všech zaměstnanců v souladu s politikou bezpečnosti informací,
- Zajišťování naplňování politiky bezpečnosti informací,
- Řízení systémů souvisejících s bezpečnostními IT plány v celé organizaci,
- Sledování dodržování politiky a postupů bezpečnosti informací,
- Vyjadřování se ke stavu a požadavkům na nové informační technologie z pohledu informační bezpečnosti a souvisejících právních nebo normalizačních otázek,
- Monitorování systémů vnitřní kontroly, aby zajistily, že příslušné úrovně přístupu jsou udržovány,
- Příprava a testování plánů obnovy po havárii.

Norma ISO 10006 poskytuje principy a postupy pro implementaci systému jakosti a zaměřuje se především na procesy při řízení projektu a zvyšování jejich kvality. Norma dnes v rámci organizace nastavuje a hodnotí následující procesy managementu projektu:

- Procesy vztahující se ke zdrojům,
- Procesy vztahující se k zaměstnancům,
- Procesy vztahující se k vzájemné závislosti,
- Procesy vztahující se k předmětu projektu,
- Procesy vztahující se k nákladům,
- Procesy vztahující se k komunikaci,
- Procesy vztahující se k riziku,
- Procesy vztahující se nakupování,
- Procesy vztahující se ke zlepšování projektu.

Norma ISO 20000 se vztahuje k managementu služeb IT a zaměřuje na zlepšování kvality, zvyšování efektivity a snížení nákladů u IT procesů, zejména pak:

- standardizaci procesů a zefektivnění činnosti při poskytování IT služeb
- řízení IT služeb od strategie k vlastní úrovni IT služeb;

V rámci výše uvedených norem jsou pak realizovány následující činnosti:

- Ověřování a řízení vytváření, zavedení a udržování procesů dle dané normy
- Přípravy zprávy o účinnosti a změnách
- Zajišťování informovanosti zaměstnanců o požadavcích na zvyšování efektivity a účinnosti vykonávání všech procesů a činností formou pravidelných školení.
- Spolupráce s akreditovaným certifikačním orgánem při posuzování v rámci opakované certifikace a dozorových činnostech.
- Ověřování a řízení dokumentace, přezkoumání a aktualizace dokumentace vyvolanou změnami.
- Ověřování a řízení záznamů, jejich vytváření a udržování.
- Ověřování z hlediska účinnosti, řízení přezkoumávání v plánovaných intervalech, vhodnost, přiměřenost a účinnost.
- Ověřování plnění a návrhy stanovení cílů.
- Zajišťování proškolení nových zaměstnanců
- Zajišťování hodnocení a opakované hodnocení dodavatelů a udržování záznamů o tomto hodnocení.
- Zajišťování pravidelného vyhodnocení spokojenosti spolupracujících organizací. Identifikace, návrhy a realizace příležitosti pro zlepšení.
- Zajišťování harmonogramu a programu interních auditů k ověření
- Koordinace kontinuálního zlepšování

Do oblasti managementu kvality a bezpečnosti je nutné zahrnout provádění interních auditů ISMS v plánovaných intervalech, aby určily, zda cíle opatření, jednotlivá bezpečnostní opatření, procesy a postupy ISMS:

- vyhovují požadavkům této normy a odpovídajícím zákonným nebo regulatorním požadavkům;
- vyhovují identifikovaným požadavkům na bezpečnost informací;
- jsou zavedeny a udržovány efektivně;
- fungují tak, jak se očekává.

#### 2.1.25. Požadavky na eLearning systém

E-learningový systém musí splňovat požadavky v několika základních oblastech:

- Edukativní
- Kontrolní a organizační
- Využití standardů
- Technické a technologické

Ad a) **V edukativní rovině** je nutno, aby systém splňoval především tyto požadavky:

- Podpora multimediálních kurzů
- Jednoduché uživatelské rozhraní,

- Možnost testů v kurzu i samostatných včetně možnosti vyhodnocení testů a statistiky
- Možností opakovat testy
- Možnost návratu ke studiu kurzu po celou dobu trvání projektu
- Možnost omezení průchodu kurzem (nutnost průchodu všemi stránkami, nutnost průchodu testem)
- Podpora náhodného generování otázek do testu z banky otázek při každém načtení testu
- Podpora tisku certifikátu a jeho odesílání uživateli v otevřeném formátu (PDF)

Ad b) **V kontrolní a organizační rovině** je nutno, aby systém splňoval především tyto požadavky:

- Možnost vytvářet skupiny uživatelů na základě organizačních, profesních a jiných kritérií.
- Upozorňování zaměstnance na nesplnění kurzu formou automaticky generované periodické emailové zprávy.
- Pohled na výsledky studia kurzů na základě role uživatele v systému.
- Report výsledků studia přístupný pověřeným pracovníkům separátně pro jednotlivé skupiny uživatelů.

Ad c) **V rovině využití standardů** je nutno, aby systém splňoval především tyto požadavky

- Použití standardních formátů pro zobrazení informací v kurzu: HTML, JPG, BMP, GIF, PNG a další obrazové formáty, MP3, MPG, AVI a další video formáty, Flash pro animace.
- Podpora standardních formátů kurzů SCORM a AICC
- Použití standardních formátů pro předání doprovodných dokumentů: PDF, formáty MS Office, Open Office
- Reporty ve formátech zpracovatelných ve standardních kancelářských balících (MS Excel, Open Office): CSV

Ad d) **V technické a technologické rovině** je nutno, aby systém splňoval především tyto požadavky

- Zabezpečení proti přístupu neoprávněných uživatelů.
- Definování práv v systému dle úrovně přístupu uživatele (např. správce systému, správce kurzu, student apod.)
- Systému musí být plně lokalizovaný do českého jazyka
- Autentifikace uživatele pomocí Active Directory
- Využití emailových zpráv pro informování účastníka kurzu o nejrůznějších událostech (především o přidělení kurzu a periodická informace o nesplnění kurzu)

### 3. Předpokládaná součinnost

Zadavatel předpokládá součinnost v následujících oblastech:

- Poskytnutí pracovních prostor pro činnost pracovníků dodavatele.
- Zajištění kontaktů a koordinaci činností s pracovníky dotčených subjektů.
- Pověřený personál uchazeče bude mít na základě podepsané smlouvy přístup k pověřeným zaměstnancům zadavatele, a to včetně vedoucích pracovníků a na vybraná pracoviště v přiměřenou a předem dohodnutou dobu.

## Část C Služby

V této části C Technické části ZD jsou uvedeny technické specifikace a požadavky na jednotlivé služby.

Zadavateli budou služby vybraným uchazečem poskytovány způsobem a v rozsahu definovaném v jednotlivých, níže uvedených katalogových listů.

Seznam katalogových listů je uveden zde:

<b>Správa infrastruktury</b>	
KL01.1	Správa, provoz a dohled LAN, WAN, WIFI, SAN a dalších prvků sítě - onsite podpora
KL01.2	Správa, provoz a dohled LAN, WAN, WIFI, SAN a dalších prvků sítě - vzdálená podpora
KL01.3	Správa, provoz a dohled WAN a VPN dotčených subjektů – vzdálená podpora
KL02	Správa, provoz a podpora datového centra
KL03	Zajištění licenční politiky datového centra
KL04	Správa síťových služeb
KL05	Správa konektivity datových center
<b>Správa tiskových služeb</b>	
KL06.1	Provoz, správa a rozvoj tiskáren – onsite podpora
KL06.2	Provoz, správa a rozvoj tiskáren – vzdálená podpora
KL07	Administrace spotřebního materiálu
KL08	Monitoring tiskových služeb
<b>Správa uživatelských stanic</b>	
KL09.1	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (100 kusů) – onsite podpora I
KL09.2	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (100 kusů) – onsite podpora II
KL09.3	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (100 kusů) – vzdálená podpora I
KL09.4	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (100 kusů) – vzdálená podpora II
KL10	Administrace a správa uživatelských účtů koncových stanic
KL11	Zajištění systému a procesů evidence a skladového hospodářství uživatelských stanic
KL12	Zajištění licenční politiky pracovních stanic – 100 kusů
<b>Správa a provoz</b>	
KL13	Správa a provoz aplikačního vybavení datových center
KL14	Správa a provoz provozních informačních systémů
KL15	Správa a provoz ostatních informačních systémů



KL16	Zajištění sdílených datových prostor
<b>Centrální služby</b>	
KL17.1	Administrace a provoz ActiveDirectory
KL17.2	Administrace a provoz ActiveDirectory - 100 uživatelů
KL18.1	Administrace a provoz Identitního systému a certifikační autority
KL18.2	Administrace a provoz Identitního systému a certifikační autority- 100 uživatelů
KL19.1	Administrace a provoz elektronické pošty (MS Exchange)
KL19.2	Administrace a provoz elektronické pošty (MS Exchange) - 100 uživatelů
KL20	Zajištění jednotného kontaktního místa a zajištění nástroje HelpDesk
KL21	Zajištění nástroje pro evidenci výkazů činností
KL22	Administrace a provoz deduplikační techniky
<b>Zajištění provozní bezpečnosti</b>	
KL23	Zálohování dat a obnova u nekritických aplikací
KL24	Zálohování dat a obnova u kritických aplikací
KL25	Zajištění provozní bezpečnosti a monitoring infrastruktury
KL26	Zajištění provozní bezpečnosti a monitoring pracovních stanic
KL27	Návrh provozní bezpečnosti
KL28	Údržba zavedených systémů dle ISO 27 000
KL29	Údržba zavedených systémů dle ISO 10 006 a 20 000.
<b>Školení</b>	
KL30.1	Základní pojmy informačních a komunikačních technologií - 10 uživatelů
KL30.2	Používání počítače a správa souborů - 10 uživatelů
KL30.3	Zpracování textu - 10 uživatelů
KL30.4	Tabulkový procesor - 10 uživatelů
KL30.5	Použití databází - 10 uživatelů
KL30.6	Prezentace - 10 uživatelů
KL30.7	Práce s Internetem a komunikace - 10 uživatelů
<b>Podpůrné služby</b>	
KL31	Prezenční školení
KL32	Zajištění rozvoje ActiveDirectory a IAM
KL33	Zajištění rozvoje elektronické pošty - MS Exchange
KL 34	Optimalizace provozní bezpečnosti
KL35	Expertní služby definice a řízení ICT služeb

KL 36	Zajištění služeb vybavení a provozní bezpečnosti datových center a síťové infrastruktury
KL 37	Implementace a rozvoj systémů ISO 27 000, 10 006, 20 000
KL 38	Provádění penetračních testů

# 1. Katalogové listy

Níže následují jednotlivé samostatné katalogové listy.

## 1.1. KL01.1

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu</b>	KL01.1
<b>Název:</b>	Správa, provoz a dohled LAN, WAN, WIFI, SAN a dalších prvků sítě – onsite podpora
<b>Popis:</b>	Zajištění administrace a dohledu všech prvků infrastruktury (LAN, WAN, WIFI, SAN, ip telefonie a dalších prvků sítě).
<b>Detailní popis</b>	Detailní popis architektury je uveden v kapitolách 2.1. této části Zadávací dokumentace.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době technik onsite v lokalitě MZ ČR V mimopracovní době technik v pohotovosti- vzdálená podpora
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administrátorské činnosti spojené s provozem LAN, WAN, WIFI, SAN a dalších prvků sítě</li><li>• Instalace a konfigurace nových prvků LAN, WAN, WIFI, SAN a dalších prvků sítě</li><li>• Instalace a konfigurace nových verzí SW a FW aktivních prvků sítě</li><li>• Profylaktické činnosti</li><li>• Činnost v oblasti prevence (proaktivní technické podpory provozu a rozvoje sítě) a v oblasti řešení problémových stavů sítě</li><li>• Návrhy a provádění optimalizace provozu sítí</li><li>• Vedení evidence jednotlivých prvků</li><li>• Vedení provozních deníků k jednotlivým prvkům</li><li>• Evidence konfigurací jednotlivých prvků sítě</li><li>• Onsite podpora minimálně jednoho technika v lokalitě MZ ČR</li></ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	MZ ČR, KSRZIS, UZIS, serverovna umístěná v prostorách IPVZ (Ruská)

## 1.2. KL01.2

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu</b>	KL01.2
<b>Název:</b>	Správa, provoz a dohled LAN, WAN, WIFI, SAN a dalších prvků sítě – vzdálená podpora
<b>Popis:</b>	Zajištění administrace a dohledu všech prvků infrastruktury (LAN, WAN, WIFI, SAN, ip telefonie a dalších prvků sítě).
<b>Detailní popis</b>	Detailní popis architektury je uveden v kapitolách 2.1. této části Zadávací



ECDL  
European Computer  
Driving Licence

	dokumentace.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době vzdálená podpora V mimopracovní době vzdálená podpora
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrátorské činnosti spojené s provozem LAN, WAN, WIFI, SANa dalších prvků sítě</li> <li>• Konfigurace nových prvků LAN, WAN, WIFI, SAN a dalších prvků sítě</li> <li>• Instalace a konfigurace nových verzí SW a FW aktivních prvků sítě</li> <li>• Profylaktické činnosti</li> <li>• Činnost v oblasti prevence (proaktivní technické podpory provozu a rozvoje sítě) a v oblasti řešení problémových stavů sítě</li> <li>• Návrhy a provádění optimalizace provozu sítí</li> <li>• Vedení evidence jednotlivých prvků</li> <li>• Vedení provozních deníků k jednotlivým prvkům</li> <li>• Evidence konfigurací jednotlivých prvků sítě</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	MZ ČR, KSRZIS, UZIS, serverovna umístěná v prostorách IPVZ (Ruská)

### 1.3. KL01.3

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu</b>	KL01.3
<b>Název:</b>	Správa, provoz a dohled WAN a VPN dotčených subjektů – vzdálená podpora
<b>Popis:</b>	Zajištění administrace a dohledu prvků nezbytné infrastruktury pro připojení dotčených subjektů k datovým centrům. Jedná se zejména o vytvoření a správu síťové infrastruktury a VPN tunelů.
<b>Detailní popis</b>	Detailní popis architektury je uveden v kapitolách 2.1. této části Zadávací dokumentace.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době vzdálená podpora V mimopracovní době vzdálená podpora
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrátorské činnosti spojené s provozem WAN</li> <li>• Konfigurace nových prvků WAN a dalších nezbytných prvků sítě</li> <li>• Instalace a konfigurace nových verzí SW a FW aktivních prvků</li> <li>• Profylaktické činnosti</li> <li>• Činnost v oblasti prevence (proaktivní technické podpory provozu a rozvoje sítě) a v oblasti řešení problémových stavů sítě</li> <li>• Návrhy a provádění optimalizace provozu</li> <li>• Vedení evidence jednotlivých prvků</li> <li>• Vedení provozních deníků k jednotlivým prvkům</li> <li>• Evidence konfigurací jednotlivých prvků</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.

<b>Subjekty:</b>	Dotčené subjekty vyjma MZ ČR, KSRZIS, UZIS, serverovna umístěná v prostorách IPVZ (Ruská)
------------------	---

#### 1.4. KL02

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL02
<b>Název:</b>	Správa, provoz a podpora datového centra
<b>Popis:</b>	Zajištění podpory v datových centrech
<b>Detailní popis</b>	Detailní popis a architektura datových center je uveden v kapitolách 2.1. této části Zadávací dokumentace.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době V mimopracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Služba vzdálené ruce</li> <li>• Instalace nových zařízení do datových center</li> <li>• Deinstalace zařízení datových center</li> <li>• Příprava potřebných podmínek v datových centrech</li> <li>• Instalace nových zařízení UPS v datových centrech</li> <li>• Správa a administrace UPS</li> <li>• Deinstalace zařízení UPS v datových centrech</li> <li>• Činnost v oblasti prevence (proaktivní technické podpory provozu a rozvoje UPS)</li> <li>• Správa a kontrola činnosti klimatizace</li> <li>• Správa a kontrola činnosti přístupového a zabezpečovacího systému</li> <li>• Vedení evidence datových center</li> <li>• Vedení provozních deníků k datovým centrům</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty/lokality:</b>	MZ ČR, KSRZIS, UZIS, serverovna umístěná v prostorách IPVZ (Ruská)

#### 1.5. KL03

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL03
<b>Název:</b>	Zajištění licenční politiky datového centra
<b>Popis:</b>	Zajištění licenční politiky datových center MZ ČR, KSRZIS, UZIS, serverovna umístěná v prostorách IPVZ (Ruská)
<b>Detailní popis</b>	Detailní popis je uveden v kapitole 2.1.5.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době



ECPL  
European Computer  
Driving Licence

<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Správa a evidence systémů, aplikací a dalšího SW vybavení</li> <li>• Nastavení procesů pro instalaci systémů, aplikací a dalšího SW vybavení</li> <li>• Pravidelný reporting</li> <li>• Pravidelný a Ad-HOC monitoring</li> <li>• Vyhodnocení a optimalizace licenční politiky</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty/lokality:</b>	MZ ČR, KSRZIS, UZIS, serverovna umístěná v prostorách IPVZ (Ruská)

## 1.6. KL04

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL04
<b>Název:</b>	Správa síťových služeb
<b>Popis:</b>	Správa síťových služeb: <ul style="list-style-type: none"> <li>• DNS</li> <li>• WINS</li> <li>• DHCP</li> <li>• NTP</li> <li>• DFS</li> <li>• KMS</li> <li>• RADIUS</li> </ul>
<b>Detailní popis</b>	Detailní popis je uveden v kapitole 2.1.10 této části Zadávací dokumentace.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době V mimopracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Služba vzdálené ruce</li> <li>• Instalace, konfigurace, správa síťových služeb</li> <li>• Správa služeb v jednotlivých lokalitách</li> <li>• Příprava potřebných podmínek pro provoz</li> <li>• Vyhodnocení provozu</li> <li>• Spolupráce na hledání a řešení závad</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty/lokality:</b>	MZ ČR, KSRZIS, UZIS, serverovna umístěná v prostorách IPVZ (Ruská)

## 1.7. KL05

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL05
<b>Název:</b>	Správa konektivity datových center



<b>Popis:</b>	Předmětem činností je zajištění nepřetržité konektivity datových center.
<b>Detailní popis</b>	Detailní popis je uveden v kapitolách 2.1. a 2.1.11 této části Zadávací dokumentace.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době V mimopracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfigurace a správa prvků datové konektivity</li> <li>• Návrhy a provádění optimalizace provozu datové konektivity a síťových prvků datové konektivity</li> <li>• Optimalizace nastavení prvků zajišťujících datovou konektivitu</li> <li>• Vedení evidence jednotlivých prvků datové konektivity</li> <li>• Vedení provozních deníků k jednotlivým prvkům datové konektivity</li> <li>• Evidence konfigurací jednotlivých prvků datové konektivity</li> <li>• Spolupráce na hledání a řešení závad</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty/lokality:</b>	MZ ČR, KSRZIS, UZIS, serverovna umístěná v prostorách IPVZ (Ruská)

### 1.8. KL06.1

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL06.1
<b>Název:</b>	Provoz, správa a rozvoj tiskáren – onsite podpora
<b>Popis:</b>	Zajištění provozu tiskových služeb
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis tiskáren je uveden v kapitole 2.1.6.
<b>Provozní doba</b>	V provozní době onsite podpora
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalace tiskárny</li> <li>• Instalace nových verzí SW a FW tiskárny</li> <li>• Přesuny tiskáren</li> <li>• Provoz a profylaxe tiskových zařízení</li> <li>• Zajištění konektivity tiskových zařízení</li> <li>• Uživatelská údržba tiskového zařízení</li> <li>• Provádění a vyhodnocování accountingu</li> <li>• Spolupráce na hledání a řešení závad</li> <li>• Onsite podpora minimálně jednoho technika v MZ ČR</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty/Lokality:</b>	MZ ČR (lokalita Palackého nám. 4), ÚZIS (lokalita Palackého nám. 4)

### 1.9. KL06.2

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL06.2
<b>Název:</b>	Provoz, správa a rozvoj tiskáren – vzdálená podpora



<b>Popis:</b>	Zajištění provozu tiskových služeb
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis tiskáren je uveden v kapitole 2.1.6.
<b>Provozní doba</b>	V provozní době vzdálená podpora
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalace tiskárny (na základě dohody)</li> <li>• Instalace nových verzí SW a FW tiskárny (na základě dohody)</li> <li>• Přesuny tiskáren (na základě dohody)</li> <li>• Provoz a profylaxe tiskových zařízení</li> <li>• Uživatelská údržba tiskového zařízení (na základě dohody)</li> <li>• Provádění a vyhodnocování accountingu</li> <li>• Spolupráce na hledání a řešení závad</li> <li>• Vzdálená podpora</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty/Lokality:</b>	MZ ČR, KSRZIS, ÚZIS

### 1.10. KL07

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL07
<b>Název:</b>	Administrace spotřebního materiálu
<b>Popis:</b>	Doplňování spotřebního materiálu tiskáren
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis tiskáren je uveden v kapitole 2.1.6.
<b>Provozní doba</b>	V pracovní době onsite podpora
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Správa skladu spotřebního materiálu (zajištění minimálního nezbytného množství spotřebního materiálu, návrhy pro nákup spotřebního materiálu)</li> <li>• Doplnění a výměna spotřebního materiálu (náplně, válce)</li> <li>• Onsite podpora minimálně jednoho technika v MZ ČR</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty/Lokality:</b>	MZ ČR (lokalita Palackého nám. 4)

### 1.11. KL08

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL08
<b>Název:</b>	Monitoring tiskových služeb
<b>Popis:</b>	Zajištění monitoringu tiskových služeb
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis tiskáren je uveden v kapitole 2.1.6.
<b>Provozní doba</b>	V pracovní době V mimopracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoring tiskových služeb na konkrétních zařízeních</li> <li>• Instalace a správa nezbytného SW pracovních stanic</li> <li>• Instalace a správa nezbytné infrastruktury pro monitoring tiskových služeb</li> <li>• Návrhy na optimalizaci tiskových služeb</li> <li>• Vyhodnocení monitoringu a vytváření měsíčního/ad-hoc reportingu</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, měsíční reporting a plnění SLA



	parametrů.
<b>Subjekty/Lokality:</b>	MZ ČR, KSRZIS, ÚZIS

## 1.12. KL09.1

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL09.1
<b>Název:</b>	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (100 kusů) – onsite podpora I
<b>Popis:</b>	Zajištění provozu pracovních stanic, s operačním systémem a definovanými lokálními aplikacemi formou onsite podpory
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis a pracovních stanic je uveden v kapitole 2.1.6.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době onsite podpora
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dodání požadovaného PC do konkrétní lokality, nahrání definované image, přidání do domény, spuštění post-instalačních kroků</li> <li>• Výměna definovaného PC, v konkrétní lokalitě, nahrání definované image, přidání do domény, spuštění postinstalačních kroků</li> <li>• Výměna náhradních dílů pracovních stanic</li> <li>• Nahrání definované image, přidání do domény, spuštění post-instalačních kroků na definovaném PC v lokalitě</li> <li>• Vytváří image pro jednotlivé typy PC v aktuálních verzích</li> <li>• Centrální administrace, správa a ukládání image</li> <li>• Vytváření plánů obnovy a harmonogramy realizace obměny</li> <li>• Uživatelská údržba pracovních stanic</li> <li>• Onsite podpora minimálně jednoho technika na centrálním pracovišti v Praze</li> <li>• Ad-Hoc podpora technika v detašovaných pracovištích</li> <li>• Zajištění SW aktualizací</li> <li>• Instalace a správa nezbytného SW vybavení pracovních stanic včetně antivirové ochrany</li> <li>• Zajištění systémových agend při nástupu i ukončení zaměstnaného poměru (přidělení PC, SW, nezbytného vybavení, apod.)</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty/Lokality:</b>	MZ ČR, KSRZIS, ÚZIS

## 1.13. KL09.2

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL09.2
<b>Název:</b>	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (100 kusů) – onsite podpora II
<b>Popis:</b>	Zajištění provozu pracovních stanic, s operačním systémem a definovanými lokálními aplikacemi formou onsite podpory
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis a pracovních stanic je uveden v kapitole 2.1.6.
<b>Provozní doba:</b>	V provozní době onsite podpora



ECDL  
European Computer  
Driving Licence

<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dodání požadovaného PC do konkrétní lokality, nahrání definované image, přidání do domény, spuštění post-instalačních kroků</li> <li>• Výměna definovaného PC, v konkrétní lokalitě, nahrání definované image, přidání do domény, spuštění postinstalačních kroků</li> <li>• Výměna náhradních dílů pracovních stanic</li> <li>• Nahrání definované image, přidání do domény, spuštění post-instalačních kroků na definovaném PC v lokalitě</li> <li>• Vytváří image pro jednotlivé typy PC v aktuálních verzích</li> <li>• Centrální administrace, správa a ukládání image</li> <li>• Vytváření plánů obnovy a harmonogramy realizace obměny</li> <li>• Uživatelská údržba pracovních stanic</li> <li>• Onsite podpora minimálně jednoho technika na centrálním pracovišti v Praze</li> <li>• Ad-Hoc podpora technika v detašovaných pracovištích</li> <li>• Zajištění SW aktualizací</li> <li>• Instalace a správa nezbytného SW vybavení pracovních stanic včetně antivirové ochrany</li> <li>• Zajištění systémových agend při nástupu i ukončení zaměstnaného poměru (přidělení PC, SW, nezbytného vybavení, apod.)</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty/Lokality:</b>	MZ ČR, KSRZIS, ÚZIS

#### 1.14. KL09.3

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL09.3
<b>Název:</b>	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (100 kusů) – vzdálená podpora I
<b>Popis:</b>	Zajištění provozu pracovních stanic, s operačním systémem a definovanými lokálními aplikacemi formou vzdálené podpory
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis a pracovních stanic je uveden v kapitole 2.1.6.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době vzdálená podpora
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dodání požadovaného PC do konkrétní lokality, nahrání definované image, přidání do domény, spuštění post-instalačních kroků</li> <li>• Výměna definovaného PC, v konkrétní lokalitě, nahrání definované image, přidání do domény, spuštění postinstalačních kroků</li> <li>• Výměna náhradních dílů pracovních stanic</li> <li>• Nahrání definované image, přidání do domény, spuštění post-instalačních kroků na definovaném PC v lokalitě</li> <li>• Uživatelská údržba pracovních stanic</li> <li>• Vytváří image pro jednotlivé typy PC v aktuálních verzích</li> <li>• Centrální administrace, správa a ukládání image</li> <li>• Vytváření plánů obnovy a harmonogramy realizace obměny</li> <li>• Vzdálená podpora</li> <li>• Zajištění SW aktualizací</li> <li>• Instalace a správa nezbytného SW vybavení pracovních stanic včetně antivirové ochrany</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty/Lokality:</b>	dle požadavků Zadavatele

## 1.15. KL09.4

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL09.4
<b>Název:</b>	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (100 kusů) – vzdálená podpora II
<b>Popis:</b>	Zajištění provozu pracovních stanic, s operačním systémem a definovanými lokálními aplikacemi formou vzdálené podpory
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis a pracovních stanic je uveden v kapitole 2.1.6.
<b>Provozní doba:</b>	V provozní době vzdálená podpora
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dodání požadovaného PC do konkrétní lokality, nahrání definované image, přidání do domény, spuštění post-instalačních kroků</li> <li>• Výměna definovaného PC, v konkrétní lokalitě, nahrání definované image, přidání do domény, spuštění postinstalačních kroků</li> <li>• Výměna náhradních dílů pracovních stanic</li> <li>• Nahrání definované image, přidání do domény, spuštění post-instalačních kroků na definovaném PC v lokalitě</li> <li>• Uživatelská údržba pracovních stanic</li> <li>• Vytváří image pro jednotlivé typy PC v aktuálních verzích</li> <li>• Centrální administrace, správa a ukládání image</li> <li>• Vytváření plánů obnovy a harmonogramy realizace obměny</li> <li>• Vzdálená podpora</li> <li>• Zajištění SW aktualizací</li> <li>• Instalace a správa nezbytného SW vybavení pracovních stanic včetně antivirové ochrany</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty/Lokality:</b>	dle požadavků Zadavatele

## 1.16. KL10

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL10
<b>Název:</b>	Administrace a správa uživatelských účtů koncových stanic
<b>Popis:</b>	Administrace a správa uživatelských účtů koncových pracovních stanic a mobilních zařízení.
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis je uveden v kapitole 2.1.6. a 2.1.12.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době vzdálená podpora V mimopracovní době vzdálená podpora
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definice a správa uživatelských účtů</li> <li>• Definice cestovních profilů</li> <li>• Definice a správa pravidel pro ukládání dat</li> <li>• Definice a správa pravidel v rámci uživatelských profilů</li> <li>• Správa přístupů k sdíleným složkám</li> <li>• Definice a správa skupinových politik</li> <li>• Správa mobilních účtů</li> </ul>

<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty/Lokality:</b>	dotčené subjekty

### 1.17. KL11

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL11
<b>Název:</b>	Zajištění systému a procesů evidence a skladového hospodářství výpočetní techniky
<b>Popis:</b>	Zajištění systému a procesů evidence a skladového hospodářství uživatelských stanic a tiskáren
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis je uveden v kapitole 2.1.6.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajištění systému pro evidenci skladového hospodářství</li> <li>• Zavedení a správa procesů skladového hospodářství a evidence uživatelských stanic a tiskáren</li> <li>• Evidence minimálního počtu klíčových komponent</li> <li>• Definice požadavků na doplnění výpočetní techniky</li> <li>• Definice požadavků na doplnění spotřebního materiálu</li> <li>• Provádění inventury evidence uživatelských stanic</li> <li>• Pravidelný reporting</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty/Lokality:</b>	MZ ČR, KSRZIS, ÚZIS

### 1.18. KL12

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL12
<b>Název:</b>	Zajištění licenční politiky pracovních stanic – 100 kusů
<b>Popis:</b>	Zajištění licenční politiky pracovních stanic MZ ČR, ÚZIS, KSRZIS a pracovních stanic poskytnutých kompetenčním centrem ICT.
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis je uveden v kapitole 2.1.6.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Správa a evidence SW pracovních stanic</li> <li>• Nastavení procesů pro instalaci SW</li> <li>• Zavedení procesů pro instalaci standardního SW na pracovní stanice</li> <li>• Zavedení procesů pro instalaci nestandardního SW na pracovní stanice</li> <li>• Pravidelný reporting SW</li> <li>• Pravidelný a Ad-HOC monitoring SW</li> <li>• Vyhodnocení a optimalizace licenční politiky</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty/Lokality:</b>	dotčené subjekty

## 1.19. KL13

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL13
<b>Název:</b>	Správa a provoz aplikačního vybavení datových center
<b>Popis:</b>	Zajištění provozu aplikačního vybavení datového centra (servery, zálohovací zařízení, HSM moduly pro kořenovou certifikační autoritu, disková pole, GSM gateway)
<b>Detailní popis</b>	Detailní popis a architektura datových center je uveden v kapitolách 2.1. Aplikační vybavení datových center je uvedeno v kapitole 2.1.5.této části Zadávací dokumentace.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době V mimopracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Činnosti spojené se zabezpečením řádného provozu vybavení datového centra</li> <li>• Profylaktické činnosti vybavení datového centra</li> <li>• Instalace OS vybavení serverů</li> <li>• Instalace aplikačního vybavení datového centra</li> <li>• Instalace opravných verzí, a bezpečnostních patch OS serverů</li> <li>• Instalace a správa nezbytného SW vybavení včetně antivirové ochrany</li> <li>• Zajištění opravy závad vybavení datového centra u dodavatele zařízení</li> <li>• Monitoring a návrhy na zlepšení provozu datového centra</li> <li>• Spolupráce na hledání a řešení závad</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty/Lokality:</b>	MZ ČR, KSRZIS, UZIS, serverovna umístěná v prostorách IPVZ (Ruská)

## 1.20. KL14

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL14
<b>Název:</b>	Správa a provoz provozních informačních systémů
<b>Popis:</b>	Zajištění provozu provozních informačních systémů.
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis aplikačního vybavení je uveden v kapitole 2.1.16.1.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době V mimopracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajištění provozu provozních informačních systémů</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajištění instalace na pracovní stanice</li> <li>• Zajištění instalace nových a opravných verzí</li> <li>• Řešení problémů a incidentů 1. úrovně a eskalace k dodavateli provozních systémů</li> <li>• Provádění pravidelných činností spojených s řádným provozem provozních systémů</li> <li>• Návrhy na zlepšení provozních systémů</li> <li>• Vedení provozních deníků provozních systémů</li> <li>• Spolupráce na řešení problémů</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	dotčené subjekty

### 1.21. KL15

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL15
<b>Název:</b>	Správa a provoz ostatních informačních systémů
<b>Popis:</b>	Zajištění provozu ostatních informačních systémů.
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis aplikačního vybavení je uveden v kapitole 2.1.16.2.
<b>Provozní doba:</b>	V provozní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajištění provozu ostatních informačních systémů</li> <li>• Zajištění instalace na pracovní stanice</li> <li>• Zajištění instalace nových a opravných verzí</li> <li>• Řešení problémů a incidentů 1. úrovně a eskalace k dodavateli ostatních informačních systémů</li> <li>• Provádění pravidelných činností spojených s řádným provozem ostatních informačních systémů</li> <li>• Návrhy na zlepšení provozních systémů</li> <li>• Vedení provozních deníků ostatních informačních systémů</li> <li>• Spolupráce na řešení problémů</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	MZ ČR, KSRZIS, UZIS.

### 1.22. KL 16

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL16



<b>Název:</b>	Zajištění sdílených datových prostor
<b>Popis:</b>	Zajištění provozu a rozvoje centrálních sdílených datových prostor resortu MZ
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis architektury ICT je uveden v kapitole 2.1., kde aplikační nástroje pro sdílení datových prostor jsou uvedeny v kapitole 2.1.5.
<b>Provozní doba:</b>	V provozní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajištění provozu sdílených prostor</li> <li>• Řešení problémů a incidentů</li> <li>• Provádění pravidelných činností spojených s řádným provozem sdílených prostor</li> <li>• Návrhy na zlepšení sdílených prostor</li> <li>• Vedení provozních deníků sdílených prostor</li> <li>• Spolupráce na řešení problémů</li> <li>• Návrhy rozvoje sdílených prostor dle kapacitních nároků</li> <li>• Rozvoj sdílených prostor dle kapacitních nároků uživatelů</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	MZ ČR, ÚZIS, KSRZIS

### 1.23. KL17.1

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL17.1
<b>Název:</b>	Administrace a provoz ActiveDirectory
<b>Popis:</b>	Zajištění administrace a provozu mechanismů přihlašování do domény resortu
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis správy uživatelů a ActiveDirectory je uveden v kapitole 2.1.12.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době V mimopracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provoz a správa Active Directory</li> <li>• Řízení přístupů jednotlivých uživatelů na základě pokynů Zadavatele (zakládání, úprava, rušení uživatelů, přidělování a odebrání oprávnění)</li> <li>• Dohled nad integrací ostatních aplikací s AD</li> <li>• Dohled nad dodržováním definovaných pravidel</li> <li>• Nastavení a provoz centrálních politik pro stanice a uživatele</li> <li>• Provádění reportingu (například: seznam uživatelů a jejich přístupových práv, informace o bezpečnostních incidentech, apod.)</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	MZ, UZIS, KSRZIS

## 1.24. KL17.2

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL17.2
<b>Název:</b>	Administrace a provoz ActiveDirectory – 100 uživatelů
<b>Popis:</b>	Zajištění administrace a provozu mechanismů přihlašování do domény resortu pro ostatní dotčené subjekty vyjma MZ, UZIS, KSRZIS.
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis správy uživatelů a ActiveDirectory je uveden v kapitole 2.1.12.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době V mimopracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provoz a správa Active Directory</li> <li>• Řízení přístupů jednotlivých uživatelů na základě pokynů Zadavatele (zakládání, úprava, rušení uživatelů, přidělování a odebrání oprávnění)</li> <li>• Dohled nad integrací ostatních aplikací s AD</li> <li>• Dohled nad dodržováním definovaných pravidel</li> <li>• Nastavení a provoz centrálních politik pro stanice a uživatele</li> <li>• Provádění reportingu (například: seznam uživatelů a jejich přístupových práv, informace o bezpečnostních incidentech, apod.)</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	Dotčené subjekty vyjma MZ, UZIS, KSRZIS

## 1.25. KL18.1

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL18.1
<b>Název:</b>	Administrace a provoz Identitního systému a certifikační autority
<b>Popis:</b>	Zajištění administrace a provozu centrálního systému správy identit a certifikační autority
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis správy uživatelů a Identitní systém je uveden v kapitole 2.1.13. a certifikační autorita v kapitole 2.1.23.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době V mimopracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provoz a správa Identitního systému</li> <li>• Řízení přístupů jednotlivých uživatelů na základě pokynů Objednatele (zakládání, úprava, rušení uživatelů, přidělování a odebrání oprávnění)</li> <li>• Dohled nad integrací ostatních aplikací s IAM</li> <li>• Dohled nad dodržováním definovaných pravidel</li> <li>• Nastavení a provoz centrálních politik pro stanice a uživatele</li> <li>• Provádění reportingu (například: seznam uživatelů a jejich přístupových práv, informace o bezpečnostních incidentech, apod.)</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provoz a správa certifikační autority</li> <li>• Certifikační autorita MZ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Generovat seznam revokovaných certifikátů (CRL) kořenové certifikační autority a zajistit jejich publikaci</li> <li>○ Monitorovat dostupnost úložiště certifikátů</li> <li>○ Generovat computer certifikáty</li> <li>○ Generovat certifikáty pro servery</li> <li>○ Kontrola životnosti certifikátů</li> </ul> </li> <li>• Certifikáty Postsignum <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vydávání certifikátů</li> <li>○ Instalace a vydávání certifikátů na tokenů</li> <li>○ Evidence certifikátů, kontrola data vypršení certifikátu</li> </ul> </li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	MZ, UZIS, KSRZIS

## 1.26. KL18.2

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL18.2
<b>Název:</b>	Administrace a provoz Identitního systému a certifikační autority – 100 uživatelů
<b>Popis:</b>	Zajištění administrace a provozu centrálního systému správy identit a certifikační autority pro ostatní dotčené subjekty vyjma MZ, UZIS, KSRZIS.
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis správy uživatelů a Identitní systém je uveden v kapitole 2.1.13. a certifikační autority v kapitole 2.1.23.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době V mimopracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provoz a správa Identitního systému</li> <li>• Řízení přístupů jednotlivých uživatelů na základě pokynů Zadavatele (zakládání, úprava, rušení uživatelů, přidělování a odebrání oprávnění)</li> <li>• Dohled nad integrací ostatních aplikací s IAM</li> <li>• Dohled nad dodržováním definovaných pravidel</li> <li>• Nastavení a provoz centrálních politik pro stanice a uživatele</li> <li>• Provádění reportingu (například: seznam uživatelů a jejich přístupových práv, informace o bezpečnostních incidentech, apod.)</li> <li>• Provoz a správa certifikační autority</li> <li>• Certifikační autorita MZ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Generovat seznam revokovaných certifikátů (CRL) kořenové certifikační autority a zajistit jejich publikaci</li> <li>○ Monitorovat dostupnost úložiště certifikátů</li> <li>○ Generovat computer certifikáty</li> <li>○ Generovat certifikáty pro servery</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kontrola životnosti certifikátů</li> <li>• Certifikáty Postsignum <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vydávání certifikátů</li> <li>○ Instalace a vydávání certifikátů na tokenů</li> <li>○ Evidence certifikátů, kontrola data vypršení certifikátu</li> </ul> </li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	Dotčené subjekty vyjma MZ, UZIS, KSRZIS

### 1.27. KL19.1

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL19.1
<b>Název:</b>	Administrace a provoz elektronické pošty (MS Exchange)
<b>Popis:</b>	Zajištění provozu elektronické pošty
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis řešení tiskových služeb (MS Exchange) je uveden v kapitole 2.1.14.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době V mimopracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provoz aplikace MS Exchange</li> <li>• Profylaktické činnosti MS Exchange</li> <li>• Zajištění monitoringu MS Exchange</li> <li>• Řešení incidentů</li> <li>• Vedení provozních deníků k jednotlivým prvkům</li> <li>• Instalace MS Exchange serverů</li> <li>• Instalace nových a opravných verzí MS Exchange</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	MZ ČR, KSRZIS, ÚZIS

### 1.28. KL19.2

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL19.2
<b>Název:</b>	Administrace a provoz elektronické pošty (MS Exchange) – 100 uživatelů
<b>Popis:</b>	Zajištění provozu elektronické pošty pro ostatní dotčené subjekty vyjma MZ, UZIS, KSRZIS.
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis řešení tiskových služeb (MS Exchange) je uveden v kapitole 2.1.14.



<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době V mimopracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provoz aplikace MS Exchange</li> <li>• Profylaktické činnosti MS Exchange</li> <li>• Zajištění monitoringu MS Exchange</li> <li>• Řešení incidentů</li> <li>• Vedení provozních deníků k jednotlivým prvkům</li> <li>• Instalace MS Exchange serverů</li> <li>• Instalace nových a opravných verzí MS Exchange</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	Dotčené subjekty vyjma MZ ČR, UZIS, KSRZIS

### 1.29. KL20

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL20
<b>Název:</b>	Zajištění jednotného kontaktního místa a zajištění nástroje HelpDesk
<b>Popis:</b>	Zajištění jednotného kontaktního místa a zajištění nástroje HelpDesk dle požadavků uvedených v kapitolách 2.1.20. a 2.1.21
<b>Provozní doba:</b>	V provozní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provoz jednotného kontaktního místa <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Telefonická podpora hotline</li> <li>○ Webová aplikace HELPDESK</li> <li>○ OnSite podpora</li> </ul> </li> <li>• Zajištění nástroje HELPDESK a jeho provoz v prostředí Zadavatele s dostupností 24x7 s dostupností 99,7</li> <li>• Proaktivní přístup k řešení požadavků</li> <li>• Integrace nástroje do prostředí Zadavatele</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	Dotčené subjekty

### 1.30. KL21

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL21
<b>Název:</b>	Zajištění nástroje pro evidenci výkazů činností
<b>Popis:</b>	Zajištění nástroje pro evidenci výkazů činností dle požadavků uvedených v kapitole 2.1.22.



**KSRZIS**



**ECDL**  
European Computer  
Driving Licence

<b>Provozní doba:</b>	V provozní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajištění nástroje Evidence výkazů činností a jeho provoz v prostředí Zadavatele</li> <li>• Integrace nástroje do prostředí Zadavatele</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	Dotčené subjekty

### 1.31. KL22

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL22
<b>Název:</b>	Administrace a provoz deduplikační techniky
<b>Popis:</b>	Zajištění správy a provozu deduplikační techniky
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době V mimopracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajištění provozu deduplikační techniky</li> <li>• Řešení problémů a incidentů</li> <li>• Provádění pravidelných činností spojených s řádným provozem deduplikační techniky</li> <li>• Návrhy na zlepšení činnosti deduplikační techniky</li> <li>• Integrace a vazba na zálohování datových center</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	MZ ČR, KSRZIS, UZIS, serverovna umístěná v prostorách IPVZ (Ruská)

### 1.32. KL23

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL23
<b>Název:</b>	Zálohování dat a obnova u nekritických aplikací
<b>Popis:</b>	Zajištění provozu a rozvoje zálohování dat nekritických aplikací
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis architektury ICT je uveden v kapitole 2.1., kde zálohování dat a jejich obnova je uvedena v kapitole 2.1.17.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době V mimopracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajištění provozu technologií potřebných pro tuto službu</li> <li>• Zajištění instalace nových a opravných verzí aplikace</li> <li>• Řešení problémů a incidentů</li> <li>• Provádění pravidelných činností spojených s řádným provozem této</li> </ul>

	<p>služby</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vedení provozních deníků této služby</li> <li>• Spolupráce na řešení problémů</li> <li>• Provádění pravidelných záloh dle specifikovaných požadavků</li> <li>• Provádění specifických záloh dle požadavků</li> <li>• Provádění obnovy zálohovaných dat</li> <li>• Provádění testování úspěšnosti obnovy zálohovaných dat</li> <li>• Návrhy na rozvoj a optimalizaci služby</li> <li>• Realizace schválených návrhů rozvoje a optimalizace služby</li> <li>• Vedení řádné dokumentace</li> <li>• Provoz služby v souladu s bezpečnostní politikou zákazníka</li> <li>• Ochrana zálohovaných dat dle bezpečnostní politiky zákazníka</li> <li>• Provádění dlouhodobé archivace dat, dle specifikovaného skartačního řádu.</li> <li>• Testování definovaných recovery scénářů služeb</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	MZ ČR, ÚZIS, KSRZIS, serverovna umístěná v prostorách IPVZ (Ruská)

### 1.33. KL24

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL24
<b>Název:</b>	Zálohování dat a obnova u kritických aplikací
<b>Popis:</b>	Zajištění provozu a rozvoje zálohování dat kritických aplikací
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis architektury ICT je uveden v kapitole 2.1., kde zálohování dat a jejich obnova je uvedena v kapitole 2.1.17.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době V mimopracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajištění provozu technologií potřebných pro tuto službu</li> <li>• Zajištění instalace nových a opravných verzí aplikace</li> <li>• Řešení problémů a incidentů</li> <li>• Provádění pravidelných činností spojených s řádným provozem této služby</li> <li>• Vedení provozních deníků této služby</li> <li>• Spolupráce na řešení problémů</li> <li>• Provádění pravidelných záloh dle specifikovaných požadavků</li> <li>• Provádění specifických záloh dle požadavků</li> <li>• Provádění obnovy zálohovaných dat</li> <li>• Provádění testování úspěšnosti obnovy zálohovaných dat</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Návrhy na rozvoj a optimalizaci služby</li> <li>• Realizace schválených návrhů rozvoje a optimalizace služby</li> <li>• Vedení řádné dokumentace</li> <li>• Provoz služby v souladu s bezpečnostní politikou zákazníka</li> <li>• Ochrana zálohovaných dat dle bezpečnostní politiky zákazníka</li> <li>• Provádění dlouhodobé archivace dat, dle specifikovaného skartačního řádu.</li> <li>• Testování definovaných recovery scénářů služeb</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	MZ ČR, ÚZIS, KSRZIS, serverovna umístěná v prostorách IPVZ (Ruská)

### 1.34. KL25

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL25
<b>Název:</b>	Zajištění provozní bezpečnosti a monitoring infrastruktury
<b>Popis:</b>	Služby zajištění provozní bezpečnosti a monitoringu infrastruktury
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis provozní bezpečnosti a monitoringu infrastruktury je uveden v kapitole 2.1.18.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době V mimopracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoring infrastruktury</li> <li>• Monitorování síťových služeb</li> <li>• Zajištění provozu technologií potřebných pro tuto službu</li> <li>• Zajištění instalace nových a opravných verzí</li> <li>• Zajištění správy a provozu systému Nagios</li> <li>• Provoz systémů pro monitoring a provisioning síťové infrastruktury</li> <li>• Monitorování síťových služeb (SMTP, POP3, HTTP, NNTP, ICMP, SNMP, FTP, SSH)</li> <li>• Monitorování zdrojů host systémů (procesor zatížení, disková kapacita, apod.) postavených na většině platform operačních systémů</li> <li>• Monitorování různých sond (teplota, alarm)</li> <li>• Monitorování pomocí vzdáleně spuštěných skriptů</li> <li>• Vzdálené monitorování prostřednictvím SSH nebo SSL šifrovaných tunelů.</li> <li>• Správa logů a jejich vyhodnocení</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	MZ ČR, ÚZIS, KSRZIS, serverovna umístěná v prostorách IPVZ (Ruská)

## 1.35. KL26

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL26
<b>Název:</b>	Zajištění provozní bezpečnosti a monitoring pracovních stanic
<b>Popis:</b>	Služby zajištění provozní bezpečnosti a monitoringu pracovních stanic
<b>Detailní popis:</b>	Detailní popis provozní bezpečnosti a monitoringu pracovních stanic je uveden v kapitole 2.1.19.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Návrh provozu ochrany pracovních stanic</li> <li>• Návrh provozu vzdáleného bezpečného přístupu do sítě MZ NET</li> <li>• Návrh provozu monitoringu dostupnosti spravovaných zařízení a služeb</li> <li>• Návrh na optimalizaci spravovaných zařízení a služeb</li> <li>• Zajištění bezpečnostních oprav operačních systémů a aplikací</li> <li>• Distribuce aplikací a oprav formou instalačních balíčků</li> <li>• Instalace a správa nástrojů na ochranu proti škodlivému kódu.</li> <li>• Monitoring pracovních stanic</li> <li>• Správa logů a jejich vyhodnocení</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	MZ ČR, ÚZIS, KSRZIS

## 1.36. KL27

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL27
<b>Název:</b>	Návrh provozní bezpečnosti
<b>Popis:</b>	Návrh bezpečnosti provozu HW a SW vybavení
<b>Detailní popis:</b>	2x ročně zpracování: Analýza stavu spravovaných zařízení a programového vybavení, dostupnosti, úroveň zabezpečení včetně návrhu na optimalizaci
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Návrh provozu ochrany pracovních stanic</li> <li>• Návrh provozu vzdáleného bezpečného přístupu do sítě MZ NET</li> </ul>



ECDL  
European Computer  
Driving Licence

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Návrh provozu síťové bezpečnosti (FireWall, PROXY Server)</li> <li>• Návrh provozu ochrany serverů</li> <li>• Návrh provozu ochrany poštovní brány (antispam, antivir)</li> <li>• Návrh provozu monitoringu dostupnosti spravovaných zařízení a služeb</li> <li>• Návrh na optimalizaci spravovaných zařízení a služeb</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	MZ, UZIS, KSRZIS, serverovna umístěná v prostorách IPVZ (Ruská)

### 1.37. KL28

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL28
<b>Název:</b>	Údržba zavedených systémů dle ISO 27 000
<b>Popis:</b>	Provádění činností a povinností vyplývajících z normy ISO 27 000. Detailní popis je uveden v kapitole 2.1.24.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ověřování a řízení vytváření, zavedení a udržování procesů dle dané normy</li> <li>• Příprava zprávy o účinnosti a změnách</li> <li>• Zajišťování informovanosti zaměstnanců o požadavcích na zvyšování efektivity a účinnosti vykonávání všech procesů a činností formou pravidelných školení.</li> <li>• Spolupráce s akreditovaným certifikačním orgánem při posuzování v rámci opakované certifikace a dozorových činnostech.</li> <li>• Ověřování a řízení dokumentace, přezkoumání a aktualizace dokumentace vyvolanou změnami.</li> <li>• Ověřování a řízení záznamů, jejich vytváření a udržování.</li> <li>• Ověřování z hlediska účinnosti, řízení přezkoumávání v plánovaných intervalech, vhodnost, přiměřenost a účinnost.</li> <li>• Ověřování plnění a návrhy stanovení cílů.</li> <li>• Zajišťování proškolení nových zaměstnanců</li> <li>• Zajišťování hodnocení a opakované hodnocení dodavatelů a udržování záznamů o tomto hodnocení.</li> <li>• Zajišťování pravidelného vyhodnocení spokojenosti spolupracujících organizací. Identifikace, návrhy a realizace příležitosti pro zlepšení.</li> <li>• Zajišťování harmonogramu a programu interních auditů k ověření</li> <li>• Koordinace kontinuálního zlepšování</li> </ul>
	ISMS:





	<ul style="list-style-type: none"> <li>• provádění interních auditů ISMS v plánovaných intervalech</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	MZ ČR, KSRZIS, ÚZIS

### 1.38. KL29

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL29
<b>Název:</b>	Údržba zavedených systémů dle ISO 10 006 a 20 000.
<b>Popis:</b>	Provádění činností a povinností vyplývajících z norem ISO 10 006 a 20 000. Detailní popis je uveden v kapitole 2.1.24.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ověřování a řízení vytváření, zavedení a udržování procesů dle dané normy</li> <li>• Přípravy zprávy o účinnosti a změnách</li> <li>• Zajišťování informovanosti zaměstnanců o požadavcích na zvyšování efektivity a účinnosti vykonávání všech procesů a činností formou pravidelných školení.</li> <li>• Spolupráce s akreditovaným certifikačním orgánem při posuzování v rámci opakované certifikace a dozorových činnostech.</li> <li>• Ověřování a řízení dokumentace, přezkoumání a aktualizace dokumentace vyvolanou změnami.</li> <li>• Ověřování a řízení záznamů, jejich vytváření a udržování.</li> <li>• Ověřování z hlediska účinnosti, řízení přezkoumávání v plánovaných intervalech, vhodnost, přiměřenost a účinnost.</li> <li>• Ověřování plnění a návrhy stanovení cílů.</li> <li>• Zajišťování proškolení nových zaměstnanců</li> <li>• Zajišťování hodnocení a opakované hodnocení dodavatelů a udržování záznamů o tomto hodnocení.</li> <li>• Zajišťování pravidelného vyhodnocení spokojenosti spolupracujících organizací. Identifikace, návrhy a realizace příležitosti pro zlepšení.</li> <li>• Zajišťování harmonogramu a programu interních auditů k ověření</li> <li>• Koordinace kontinuálního zlepšování</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	KSRZIS

### 1.39. KL30.1

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL30.1
<b>Název:</b>	Základní pojmy informačních a komunikačních technologií - 10 uživatelů
<b>Popis:</b>	Provedení zaškolení deseti (10) uživatelů v oblasti ECDL Core formou eLearning kurzu na dané téma. Specifikace a požadavky na eLearning systém jsou uvedeny v kapitole 2.1.25.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Příprava školicího programu v dané oblasti</li> <li>• Zavedení uživatelů pro systému eLearning</li> <li>• Realizace eLearning kurzu „Základní pojmy informačních a komunikačních technologií“ dle konceptu ECDL:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Základní pojmy informačních a komunikačních technologií - vyžaduje po uchazeči pochopení hlavních pojmů z oblasti výpočetní techniky a základní znalost různých částí počítače, a to na obecné úrovni.</li> </ul> </li> <li>• Vyhodnocení kurzu pro uživatele</li> <li>• Reporting</li> <li>• Proaktivní přístup k řešení požadavků</li> <li>• Možnost integrace systému do prostředí Zadavatele</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	dotčené subjekty

### 1.40. KL30.2

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL30.2
<b>Název:</b>	Používání počítače a správa souborů - 10 uživatelů
<b>Popis:</b>	Provedení zaškolení deseti (10) uživatelů v oblasti ECDL Core formou eLearning kurzu na dané téma. Specifikace a požadavky na eLearning systém jsou uvedeny v kapitole 2.1.25.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Příprava školicího programu v dané oblasti</li> <li>• Zavedení uživatelů pro systému eLearning</li> <li>• Realizace eLearning kurzu „Používání počítače a správa souborů“ dle konceptu ECDL               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vyžaduje po uchazeči prokázat schopnost pracovat s počítačem</li> </ul> </li> <li>• Reporting</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proaktivní přístup k řešení požadavků</li> <li>• Možnost integrace systému do prostředí Zadavatele</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	dotčené subjekty

#### 1.41. KL30.3

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL30.3
<b>Název:</b>	Zpracování textu - 10 uživatelů
<b>Popis:</b>	Provedení zaškolení deseti (10) uživatelů v oblasti ECDL Core formou eLearning kurzu na dané téma. Specifikace a požadavky na eLearning systém jsou uvedeny v kapitole 2.1.25.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Příprava školicího programu v dané oblasti</li> <li>• Zavedení uživatelů pro systému eLearning</li> <li>• Realizace eLearning kurzu „Zpracování textu“ dle konceptu ECDL: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vyžaduje po uchazeči prokázat schopnost používat aplikaci pro zpracování textu pro každodenní korespondenci a tvorbu dokumentů.</li> </ul> </li> <li>• Reporting</li> <li>• Proaktivní přístup k řešení požadavků</li> <li>• Možnost integrace systému do prostředí Zadavatele</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	dotčené subjekty

#### 1.42. KL30.4

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL30.4
<b>Název:</b>	Tabulkový procesor - 10 uživatelů
<b>Popis:</b>	Provedení zaškolení deseti (10) uživatelů v oblasti ECDL Core formou eLearning kurzu na dané téma. Specifikace a požadavky na eLearning systém jsou uvedeny v kapitole 2.1.25.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Příprava školicího programu v dané oblasti</li> <li>• Zavedení uživatelů pro systému eLearning</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizace eLearning kurzu „Tabulkový procesor“ dle konceptu ECDL: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Vyžaduje po uchazeči pochopit podstatu tabulek a prokázat schopnost používat efektivně tabulkový procesor.</li> </ul> </li> <li>• Reporting</li> <li>• Proaktivní přístup k řešení požadavků</li> <li>• Možnost integrace systému do prostředí Zadavatele</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	dotčené subjekty

#### 1.43. KL30.5

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL30.5
<b>Název:</b>	Použití databází - 10 uživatelů
<b>Popis:</b>	Provedení zaškolení deseti (10) uživatelů v oblasti ECDL Core formou eLearning kurzu na dané téma. Specifikace a požadavky na eLearning systém jsou uvedeny v kapitole 2.1.25.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Příprava školicího programu v dané oblasti</li> <li>• Zavedení uživatelů pro systému eLearning</li> <li>• Realizace eLearning kurzu „Použití databází“ dle konceptu ECDL: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Vyžaduje po uchazeči pochopit podstatu databáze a prokázat schopnost ji používat.</li> </ul> </li> <li>• Reporting</li> <li>• Proaktivní přístup k řešení požadavků</li> <li>• Možnost integrace systému do prostředí Zadavatele</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	dotčené subjekty

#### 1.44. KL30.6

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL30.6
<b>Název:</b>	Prezentace - 10 uživatelů
<b>Popis:</b>	Provedení zaškolení deseti (10) uživatelů v oblasti ECDL Core formou eLearning kurzu na dané téma. Specifikace a požadavky na eLearning systém jsou uvedeny v kapitole 2.1.25.

<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Příprava školicího programu v dané oblasti</li> <li>• Zavedení uživatelů pro systému eLearning</li> <li>• Realizace eLearning kurzu „Prezentace“ dle konceptu ECDL: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vyžaduje po uchazeči prokázat schopnost používat aplikace pro prezentace.</li> </ul> </li> <li>• Reporting</li> <li>• Proaktivní přístup k řešení požadavků</li> <li>• Možnost integrace systému do prostředí Zadavatele</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	dotčené subjekty

#### 1.45. KL30.7

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL30.7
<b>Název:</b>	Práce s Internetem a komunikace - 10 uživatelů
<b>Popis:</b>	Provedení zaškolení deseti (10) uživatelů v oblasti ECDL Core formou eLearning kurzu na dané téma. Specifikace a požadavky na eLearning systém jsou uvedeny v kapitole 2.1.25.
<b>Provozní doba:</b>	V pracovní době
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Příprava školicího programu v dané oblasti</li> <li>• Zavedení uživatelů pro systému eLearning</li> <li>• Realizace eLearning kurzu „Práce s Internetem a komunikace“ dle konceptu ECDL: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ První část, Práce s Internetem, vyžaduje po uchazeči vědět, co je Internet a umět používat internetový prohlížeč.</li> <li>○ Druhá část, Komunikace, vyžaduje po uchazeči pochopit některé základní pojmy týkající se elektronické pošty a znát další možnosti komunikace.</li> </ul> </li> <li>• Reporting</li> <li>• Proaktivní přístup k řešení požadavků</li> <li>• Možnost integrace systému do prostředí Zadavatele</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	dotčené subjekty

#### 1.46. KL31

<b>Katalogový list</b>
------------------------



**KSRZIS**



**ECDL**  
European Computer  
Driving Licence

<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL31
<b>Název:</b>	Prezenční školení
<b>Popis:</b>	Realizace nezbytného školení uživatelů počítačové sítě dotčených subjektů. Služby školení budou poskytovány na základě oboustranné dohody.
<b>Provozní doba:</b>	Na základě oboustranné dohody
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizace školení v souladu s konceptem ECDL (European Computer Driving Licence)</li> <li>• Zaškolování uživatelů při nástupech na pracovní pozici, doškolování apod.</li> <li>• Ad-Hoc školení na základě požadavků Zadavatele</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	dotčené subjekty

#### 1.47. KL32

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL32
<b>Název:</b>	Zajištění rozvoje ActiveDirectory a IAM
<b>Popis:</b>	Služby rozvoje ActiveDirectory a IAM, konzultačního a implementačního charakteru, návrhu architektury. Ad-hoc služby budou poskytovány na základě oboustranné dohody.
<b>Provozní doba:</b>	Na základě oboustranné dohody
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vývojové a integrační činnosti rozvoje Active Directory/IAM a integrace systémů třetích stran</li> <li>• Ad-hoc konzultace pro integraci systémů do Active Directory/IAM</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	dotčené subjekty

#### 1.48. KL33

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL33
<b>Název:</b>	Zajištění rozvoje elektronické pošty - MS Exchange
<b>Popis:</b>	Zajištění rozvoje elektronické pošty. Ad-hoc služby budou poskytovány na základě oboustranné dohody.
<b>Provozní doba:</b>	Na základě oboustranné dohody
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytování expertních služeb spojených s návrhem architektury elektronické pošty</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytování služeb zajištění bezpečnosti provozu elektronické pošty</li> <li>• Vývojové a customizační činnosti spojené s rozvojem elektronické pošty – MS Exchange</li> <li>• Konfigurační činnosti MS Exchange</li> <li>• Integrovační činnosti</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy práce a činnosti.
<b>Subjekty:</b>	dotčené subjekty

#### 1.49. KL34

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL34
<b>Název:</b>	Optimalizace provozní bezpečnosti
<b>Popis:</b>	Zajištění bezpečnosti provozu HW a SW vybavení. Ad-hoc služby budou poskytovány na základě oboustranné dohody.
<b>Provozní doba:</b>	Na základě oboustranné dohody
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajištění expertních služeb: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Optimalizace ochrany pracovních stanic</li> <li>○ Optimalizace vzdáleného bezpečného přístupu do sítě MZ NET</li> <li>○ Optimalizace síťové bezpečnosti (FireWall, PROXY Server)</li> <li>○ Optimalizace ochrany serverů</li> <li>○ Optimalizace ochrany poštovní brány (antispam, antivir)</li> <li>○ Optimalizace dostupnosti spravovaných zařízení a služeb</li> <li>○ Optimalizace spravovaných zařízení a služeb</li> </ul> </li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy práce a činnosti.
<b>Subjekty:</b>	dotčené subjekty

#### 1.50. KL35

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL35
<b>Název:</b>	Expertní služby definice a řízení ICT služeb
<b>Popis:</b>	Služby definice a řízení ICT služeb, konzultačního a implementačního charakteru, návrhu architektury. Ad-hoc služby budou poskytovány na základě oboustranné dohody.
<b>Provozní doba:</b>	Na základě oboustranné dohody
<b>Požadované</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expertní služby v oblasti návrhu a definice řízení úrovní ICT služeb</li> </ul>



ECDL  
European Computer  
Driving Licence

<b>činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Služby nastavení a řízení třetích stran poskytujících ICT služby rezortu</li> <li>• Poskytování konzultačních služeb spojených s návrhem architektury v oblasti ICT</li> <li>• Poskytování realizačních a implementačních činností v oblasti ICT</li> <li>• Poskytování expertních služeb v oblastech definice norem a směrnic nezbytných pro provoz ICT</li> <li>• Spolupráce pro realizaci auditů a realizaci nápravných opatření</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy práce a činnosti.
<b>Subjekty:</b>	dotčené subjekty

### 1.51. KL36

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL36
<b>Název:</b>	Zajištění služeb vybavení a provozní bezpečnosti datových center a síťové infrastruktury
<b>Popis:</b>	Služby spojené zajištěním vybavení datových center a síťové infrastruktury. Ad-hoc služby budou poskytovány na základě oboustranné dohody.
<b>Provozní doba:</b>	Na základě oboustranné dohody
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Příprava potřebných podmínek v datových centrech</li> <li>• Příprava potřebných podmínek v lokalitách dotčených subjektů</li> <li>• Služby instalace síťové infrastruktury a nezbytného vybavení v lokalitách dotčených subjektů</li> <li>• Služby spojené s vybavením datových center: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Montáží a demontáží vybavení infrastruktury</li> <li>○ Propojení jednotlivých prvků infrastruktury</li> <li>○ Oživení prvků infrastruktury</li> </ul> </li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	dotčené subjekty

### 1.52. KL37

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL37
<b>Název:</b>	Implementace a rozvoj systémů ISO 27 000, 10 006, 20 000
<b>Popis:</b>	Služby spojené s rozvojem systémů a norem





<b>Provozní doba:</b>	Na základě oboustranné dohody
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vytváření, zavedení a udržování procesů dle definovaných norem</li> <li>• Zavedení norem do prostředí dotčených subjektů</li> <li>• Zajištění informovanosti, školení</li> <li>• Ověření shody s danou normou</li> <li>• Návrhy na kontinuální zlepšování</li> <li>• Příprava certifikace norem</li> <li>• Expertní konzultace v oblasti norem</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	dotčené subjekty

### 1.53. KL38

<b>Katalogový list</b>	
<b>Číslo katalogového listu:</b>	KL38
<b>Název:</b>	Provádění penetračních testů
<b>Popis:</b>	Cílem penetračních testů je ověřit bezpečnostní mechanismy infrastruktury a informačních systémů proti útokům, integritě a dostupnosti dat.
<b>Provozní doba:</b>	Na základě oboustranné dohody
<b>Požadované činnosti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analýza architektury</li> <li>• Definice měřicích bodů</li> <li>• Identifikace cílů, služeb a rizik,</li> <li>• Provedení testů (destruktivní, nedestruktivní, vnitřní, vnější)</li> <li>• Analýza výsledků testů a identifikace bezpečnostních rizik,</li> <li>• Ověření nalezených rizik</li> <li>• Analýza a návrh protipatření vedoucích k minimalizaci nalezených rizik,</li> <li>• Zpracování zpráv a výstupů</li> </ul>
<b>Reporting:</b>	Měsíčně předkládat výkazy činností a plnění SLA parametrů.
<b>Subjekty:</b>	dotčené subjekty

## 2. Parametry SLA

V následující tabulce jsou uvedeny požadované parametry poskytovaných služeb včetně sankcí v případě jejich nedodržení.

Správa infrastruktury					
KL01.1	Správa, provoz a dohled LAN, WAN, WIFI, SAN a dalších prvků sítě - onsite podpora	V pracovní době technik onsite v lokalitě MZ ČR V mimopracovní době technik v pohotovostní- vzdálená podpora	V pracovní době: • do 1 hodiny V mimopracovní době • do 4 hodin	Kategorie A do 4 hodin Kategorie B do 24 hodin Kategorie C do 5 pracovních dní	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každou započatou hodinu prodlžení pro: Kategorii A: sankce 5% Kategorii B: sankce 3% Kategorii C: sankce 1%
KL01.2	Správa, provoz a dohled LAN, WAN, WIFI, SAN a dalších prvků sítě - vzdálená podpora	V pracovní době vzdálená podpora V mimopracovní době vzdálená podpora	V pracovní době: • do 2 hodin V mimopracovní době • do 4 hodin	Kategorie A do 4 hodin Kategorie B do 24 hodin Kategorie C do 5 pracovních dní	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každou započatou hodinu prodlžení pro: Kategorii A: sankce 5% Kategorii B: sankce 3% Kategorii C: sankce 1%



**KSRZIS**



KL01.3	Správa, provoz a dohled WAN a VPN dotčených subjektů – vzdálená podpora	V pracovní době Vzdálená podpora V mimopracovní době Vzdálená podpora	V pracovní době: • do 2 hodin V mimopracovní době • do 8 hodin	Kategorie A do 4 hodin Kategorie B do 24 hodin Kategorie C do 5 pracovních dní	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každou započatou hodinu prodloužení pro: Kategorii A: sankce 5% Kategorii B: sankce 3% Kategorii C: sankce 1%
KL02	Správa, provoz a podpora datového centra	V pracovní době V mimopracovní době	V pracovní době: • do 1 hodiny V mimopracovní době • do 4 hodin	Kategorie A do 4 hodin Kategorie B do 24 hodin Kategorie C do 5 pracovních dní	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každou započatou hodinu prodloužení pro: Kategorii A: sankce 5% Kategorii B: sankce 3% Kategorii C: sankce 1%
KL03	Zajištění licenční politiky datového centra	V pracovní době	V pracovní době: • do 4 hodin	-	10% za porušení z jednotkové ceny daného Katalogového listu za každý náleží neplnění definovaných činností.
KL04	Správa síťových služeb	V pracovní době V mimopracovní době	V pracovní době: • do 1 hodiny V mimopracovní době • do 4 hodin	Kategorie A do 4 hodin Kategorie B do 24 hodin Kategorie C do 5 pracovních dní	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každou započatou hodinu prodloužení pro: Kategorii A: sankce 5% Kategorii B: sankce 3% Kategorii C: sankce 1%



**KSRZIS**



KL05	Správa konektivity datových center	V pracovní době V mimopracovní době	V pracovní době: • do 1 hodiny V mimopracovní době • do 4 hodin	Kategorie A do 4 hodin Kategorie B do 24 hodin Kategorie C do 5 pracovních dní	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každou započatou hodinu prodloužení pro: Kategorii A: sankce 5% Kategorii B: sankce 3% Kategorii C: sankce 1%
<b>Správa tiskových služeb</b>					
KL06.1	Provoz, správa a rozvoj tiskáren on-site podpora	V provozní době on-site podpora	V provozní době: • do 1 hodiny	Identifikace závady, v případě, kdy nejde odstranit závadu prostředky uživatelské údržby, do následujícího pracovního dne předat k řešení dodavateli nebo autorizovanému servisnímu středisku tiskárny dle pokynů Zadavatele.	5% za porušení z jednotkové ceny daného Katalogového listu za hodinu prodloužení každého případu nesplňujícího garanci plnění (garantované reakční doby či doby pro předání závady).
KL06.2	Provoz, správa a rozvoj tiskáren vzdálená podpora	V provozní době vzdálená podpora	V provozní době: • do 1 hodiny	Identifikace závady, v případě, kdy nejde odstranit závadu prostředky uživatelské údržby, do následujícího pracovního dne předat k řešení dodavateli nebo autorizovanému servisnímu středisku tiskárny dle pokynů Zadavatele.	5% za porušení z jednotkové ceny daného Katalogového listu za hodinu prodloužení každého případu nesplňujícího garanci plnění (garantované reakční doby či doby pro předání závady).



**KSRZIS**



**ECDL**  
European Computer  
Driving Licence

KL07	Administrace spotřebního materiálu	V pracovní době onsite podpora	V pracovní době: • do 1 hodiny	Doplnění spotřebního materiálu • do 1 hodiny	5% za porušení z jednotkové ceny daného Katalogového listu za hodinu prodloužení každého případu nesplňujícího garanci plnění (garantované reakční doby nebo doby doplnění spotřebního materiálu).
KL08	Monitoring tiskových služeb	V pracovní době V mimopracovní době	V pracovní době: • do 4 hodin	Realizace požadavků na reporting a návrhy na optimalizaci do 48 hodin od zadání požadavku.	10% za porušení z jednotkové ceny daného Katalogového listu za každý náleží neplnění definovaných činností.
<b>Správa uživatelských stanic</b>					
KL09.1	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (100 kusů) – onsite podpora I	V pracovní době onsite podpora	V pracovní době: • do 1 hodiny	Pro zařízení, které je po záruční době: Odstranění závady do druhého pracovního dne v místě, pokud jsou dostupné náhradní díly. V případě, že nejsou dostupné náhradní díly Dodavatel zadá požadavek na náhradní díly Zadavateli do druhého pracovního dne .  Pro zařízení, které je v záruční době: Identifikace závady, v případě, kdy nejde odstranit závadu standardní uživatelskou	5% za porušení z jednotkové ceny daného Katalogového listu za každou započatou hodinu prodloužení každého případu nesplňujícího garanci plnění (garantované reakční doby nebo doby odstranění závady, předání požadavku).



**KSRZIS**



ECDL  
European Computer  
Driving Licence

KL09.2	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (100 kusů) – onsite podpora II	V provozní době onsite podpora	V provozní době: • do 1 hodiny	<p>údržbou, do následujícího pracovního dne předat k řešení dodavatelí nebo autorizovanému servisnímu středisku dle pokynů Zadávatele.</p> <p>Pro zařízení, které je po záruční době: Odstranění závady do druhého pracovního dne v místě, pokud jsou dostupné náhradní díly. V případě, že nejsou dostupné náhradní díly Dodavatel zadá požadavek na náhradní díly Zadávatelí do druhého pracovního dne .</p> <p>Pro zařízení, které je v záruční době: Identifikace závady, v případě, kdy nejde odstranit závadu standardní uživatelskou údržbou, do následujícího pracovního dne předat k řešení dodavatelí nebo</p>
5% za porušení z jednotkové ceny daného Katalogového listu za každou započatou hodinu prodloužení každého případu nesplňujícího garanci plnění (garantované reakční doby nebo doby odstranění závady, předání požadavku).				



**KSRZIS**



ECDL  
European Computer  
Driving Licence

KL09.3	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (100 kusů) – vzdálená podpora I	V pracovní době • do 1 hodiny	autorizovanému servisnímu středisku dle pokynů Zadavatele.	5% za porušení z jednotkové ceny daného Katalogového listu za každou započatou hodinu prodloužení každého případu nesplňujícího garanci plnění (garanťované reakční doby nebo doby odstranění závady, předání požadavku).
KL09.4	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (100 kusů) – vzdálená podpora II	V provozní době • do 1 hodiny	autorizovanému servisnímu středisku dle pokynů Zadavatele.	5% za porušení z jednotkové ceny daného Katalogového listu za každou započatou hodinu prodloužení každého případu nesplňujícího garanci plnění (garanťované reakční doby nebo doby odstranění závady, předání požadavku).



**KSRZIS**



KL10	Administrace a správa uživatelských účtů koncových stanic	V pracovní době vzdálená podpora V mimopracovní době vzdálená podpora	V pracovní době • do 4 hodin	Kategorie A do 4 hodin Kategorie B do 48 hodin Kategorie C do 5 pracovních dní	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každou započatou hodinu prodlení pro: Kategorii A: sankce 5% Kategorii B: sankce 3% Kategorii C: sankce 1%
KL11	Zajištění systému a procesů evidence a skladového hospodářství uživatelských stanic	V pracovní době	V pracovní době • do 4 hodin	Realizace plnění do 24 hodin od zadání požadavku.	10% za porušení z jednotkové ceny daného Katalogového listu za každý náleží neplnění definovaných činností.
KL12	Zajištění licenční politiky pracovních stanic – 100 kusů	V pracovní době	V pracovní době • do 4 hodin	Realizace plnění do 24 hodin od zadání požadavku.	10% za porušení z jednotkové ceny daného Katalogového listu za každý náleží neplnění definovaných činností.
<b>Správa a provoz</b>					
KL13	Správa a provoz aplikačního vybavení datových center	V pracovní době V mimopracovní době	V pracovní době: • do 1 hodiny V mimopracovní době • do 4 hodin	Kategorie A do 4 hodin Kategorie B do 24 hodin Kategorie C do 5 pracovních dní V případě, kdy jde závadu aplikačního vybavení předat k řešení dodavatel Zadavatele. do 2 hodin	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby, předání požadavku nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každou započatou hodinu prodlení pro: Kategorii A: sankce 5% Kategorii B: sankce 3% Kategorii C: sankce 1%



**KSRZIS**



ECDL  
European Computer  
Driving Licence



KL14	Správa a provoz provozních informačních systémů	V pracovní době V mimopracovní době	V pracovní době: • do 1 hodiny V mimopracovní době • do 4 hodin	Kategorie A do 4 hodin Kategorie B do 24 hodin Kategorie C do 5 pracovních dní V případě, kdy jde závadu aplikacího vybavení předat k řešení dodavateli dle pokynů Zadavatele. do 2 hodin	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby, předání požadavku nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každou započatou hodinu prodlení pro: Kategorii A: sankce 5% Kategorií B: sankce 3% Kategorií C: sankce 1%
KL15	Správa a provoz ostatních informačních systémů	V provozní době	V provozní době: • do 1 hodiny	Kategorie A do 4 hodin Kategorie B do 24 hodin Kategorie C do 5 pracovních dní V případě, kdy jde závadu aplikacího vybavení předat k řešení dodavateli dle pokynů Zadavatele. do 2 hodin	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby, předání požadavku nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každou započatou hodinu prodlení pro: Kategorii A: sankce 5% Kategorií B: sankce 3% Kategorií C: sankce 1%
KL16	Zajištění sdílených datových prostor	V provozní době	V provozní době: • do 1 hodiny	Kategorie A do 4 hodin Kategorie B do 24 hodin Kategorie C do 5 pracovních dní V případě, kdy jde závadu aplikacího vybavení předat k řešení dodavateli dle pokynů Zadavatele.	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby, předání požadavku nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každou započatou hodinu prodlení pro: Kategorii A: sankce 5% Kategorií B: sankce 3% Kategorií C: sankce 1%



**KSRZIS**



**ECDL**  
European Computer  
Driving Licence

				do 2 hodin	
<b>Centrální služby</b>					
KL17.1	Administrace a provoz ActiveDirectory	V pracovní době V mimopracovní době	V pracovní době: • do 1 hodiny V mimopracovní době • do 4 hodin	Kategorie A do 4 hodin Kategorie B do 24 hodin Kategorie C do 5 pracovních dní V případě, kdy jde zavadu aplikačního vybavení předat k řešení dodavatelé dle pokynů Zadavatele. do 2 hodin	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby, předání požadavku nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každou započatou hodinu prodlení pro: Kategori A: sankce 5% Kategori B: sankce 3% Kategori C: sankce 1%
KL17.2	Administrace a provoz ActiveDirectory - 100 uživatelů	V pracovní době V mimopracovní době	V pracovní době: • do 1 hodiny V mimopracovní době • do 4 hodin	Kategorie A do 4 hodin Kategorie B do 24 hodin Kategorie C do 5 pracovních dní V případě, kdy jde zavadu aplikačního vybavení předat k řešení dodavatelé dle pokynů Zadavatele. do 2 hodin	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby, předání požadavku nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každou započatou hodinu prodlení pro: Kategori A: sankce 5% Kategori B: sankce 3% Kategori C: sankce 1%
KL18.1	Administrace a provoz Identifitního systému a certifikační autority	V pracovní době V mimopracovní době	V pracovní době: • do 1 hodiny V mimopracovní době • do 4 hodin	Kategorie A do 4 hodin Kategorie B do 24 hodin Kategorie C do 5	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby, předání požadavku nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu



**KSRZIS**



ECDL  
European Computer  
Driving Licence

KL18.2	Administrace a provoz Identifikačního systému a certifikační autority- 100 uživatelů	V pracovní době V mimopracovní době	V pracovní době: • do 1 hodiny V mimopracovní době • do 4 hodin	pracovních dní V případě, kdy jde závadu aplikačního vybavení předat k řešení dodavateli dle pokynů Zadavatele. do 2 hodin Kategorie A do 4 hodin Kategorie B do 24 hodin Kategorie C do 5 pracovních dní V případě, kdy jde závadu aplikačního vybavení předat k řešení dodavateli dle pokynů Zadavatele. do 2 hodin	za každou započatou hodinu prodlení pro: Kategorii A: sankce 5% Kategorii B: sankce 3% Kategorii C: sankce 1%
KL19.1	Administrace a provoz elektronické pošty (MS Exchange)	V pracovní době V mimopracovní době	V pracovní době: • do 1 hodiny V mimopracovní době • do 4 hodin	Kategorie A do 4 hodin Kategorie B do 24 hodin Kategorie C do 5 pracovních dní V případě, kdy jde závadu aplikačního vybavení předat k řešení dodavateli dle pokynů Zadavatele. do 2 hodin	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby, předání požadavku nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každou započatou hodinu prodlení pro: Kategorii A: sankce 5% Kategorii B: sankce 3% Kategorii C: sankce 1%
KL19.1	Administrace a provoz elektronické pošty (MS Exchange)	V pracovní době V mimopracovní době	V pracovní době: • do 1 hodiny V mimopracovní době • do 4 hodin	Kategorie A do 4 hodin Kategorie B do 24 hodin Kategorie C do 5 pracovních dní V případě, kdy jde závadu aplikačního vybavení předat k řešení dodavateli dle pokynů Zadavatele. do 2 hodin	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby, předání požadavku nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každou započatou hodinu prodlení pro: Kategorii A: sankce 5% Kategorii B: sankce 3% Kategorii C: sankce 1%



**KSRZIS**



ECDL  
European Computer  
Driving Licence

KL19.2	Administrace a provoz elektronické pošty (MS Exchange) - 100 uživatelů	V pracovní době V mimopracovní době	V pracovní době: • do 1 hodiny V mimopracovní době • do 4 hodin	Kategorie A do 4 hodin Kategorie B do 24 hodin Kategorie C do 5 pracovních dní V případě, kdy jde z závadu aplikačního vybavení předat k řešení dodavatelé dle pokynů Zadavatele. do 2 hodin	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby, předání požadavku nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotlivé ceny katalogového listu za každou započatou hodinu prodlení pro: Kategori A: sankce 5% Kategori B: sankce 3% Kategori C: sankce 1%
KL20	Zajištění jednotného kontaktního místa a zajištění nástroje HelpDesk	V provozní době	V provozní době: • do 1 hodiny	Kategorie A do 4 hodin Kategorie B do 24 hodin Kategorie C do 5 pracovních dní	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotlivé ceny katalogového listu za každou započatou hodinu prodlení pro: Kategori A: sankce 5% Kategori B: sankce 3% Kategori C: sankce 1%
KL21	Zajištění nástroje pro evidenci výkazů činností	V provozní době	V provozní době: • do 1 hodiny	Kategorie A do 4 hodin Kategorie B do 24 hodin Kategorie C do 5 pracovních dní	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotlivé ceny katalogového listu za každou započatou hodinu prodlení pro: Kategori A: sankce 5% Kategori B: sankce 3% Kategori C: sankce 1%
KL22	Administrace a provoz deduplikační techniky	V pracovní době V mimopracovní době	V pracovní době: • do 1 hodiny V mimopracovní době • do 8 hodin	Kategorie A do 4 hodin Kategorie B do 24 hodin Kategorie C do 6 pracovních dní V případě, kdy jde	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby, předání požadavku nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotlivé ceny katalogového listu za každou započatou hodinu prodlení pro:



**KSRZIS**



ECDL  
European Computer  
Driving Licence

				závadu aplikačního vybavení předat k řešení dodavateli dle pokynů Zadavatele. do 2 hodin	Kategorii A: sankce 5% Kategorii B: sankce 3% Kategorii C: sankce 1%
<b>Zajištění provozní bezpečnosti</b>					
KL23	Zálohování dat a obnova u nekritických aplikací	V pracovní době V mimopracovní době	V pracovní době: • do 1 hodiny V mimopracovní době • do 2 hodin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Závady <ul style="list-style-type: none"> <li>o Kategorie A do 8 hodin</li> <li>o Kategorie B do 48 hodin</li> <li>o Kategorie C do 5 pracovních dní</li> </ul> </li> <li>• Obnova dat <ul style="list-style-type: none"> <li>o Do dvou pracovních dnů od vznesení požadavku</li> </ul> </li> </ul>	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každou započatou hodinu prodloužení pro: Kategorii A: sankce 5% Kategorii B: sankce 3% Kategorii C: sankce 1%
KL24	Zálohování dat a obnova u kritických aplikací	V pracovní době V mimopracovní době	V pracovní době: • do 1 hodiny V mimopracovní době • do 2 hodin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Závady <ul style="list-style-type: none"> <li>o Kategorie A do 4 hodin</li> <li>o Kategorie B do 24 hodin</li> <li>o Kategorie C do 5 pracovních dní</li> </ul> </li> <li>• Obnova dat <ul style="list-style-type: none"> <li>o Do jednoho pracovního dne od vznesení požadavku</li> </ul> </li> </ul>	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každou započatou hodinu prodloužení pro: Kategorii A: sankce 5% Kategorii B: sankce 3% Kategorii C: sankce 1%
KL25	Zajištění provozní bezpečnosti a monitoring infrastruktury	V pracovní době V mimopracovní době	V pracovní době: • do 4 hodin	Realizace plnění do 24 hodin od zadání požadavku.	10% za porušení z jednotkové ceny daného Katalogového listu za každý náleží neplnění definovaných činností.



**KSRZIS**



**ECDL**  
European Computer  
Driving Licence

KL26	Zajištění provozní bezpečnosti a monitoring pracovních stanic	V pracovní době	V pracovní době • do 4 hodin	Realizace plnění do 24 hodin od zadání požadavku.	10% za porušení z jednotkové ceny daného Katalogového listu za každý náleží neplnění definovaných činností.
KL27	Návrh provozní bezpečnosti	V pracovní době	V pracovní době • do 2 dní	Zahájení realizace plnění do 2 pracovních dní od zadání požadavku.	5% z celkové částky za dané plnění za každý den nedodání analýzy v předem definovaném termínu.
KL28	Údržba zavedených systémů dle ISO 27 000	V pracovní době	V pracovní době • do 2 dní	Zahájení realizace plnění do 2 pracovních dní od zadání požadavku.	10% za porušení z jednotkové ceny daného Katalogového listu za každý náleží neplnění definovaných činností.
KL29	Údržba zavedených systémů dle ISO 10 006 a 20 000.	V pracovní době	V pracovní době • do 2 dní	Zahájení realizace plnění do 2 pracovních dní od zadání požadavku.	10% za porušení z jednotkové ceny daného Katalogového listu za každý náleží neplnění definovaných činností.
<b>Školení</b>					
KL30.1	Základní pojmy informačních a komunikačních technologií - 10 uživatelů	V pracovní době	V pracovní době • do 4 hodin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Závady <ul style="list-style-type: none"> <li>o Kategorie A do 2 pracovních dní</li> <li>o Kategorie B do 5 pracovních dní</li> <li>o Kategorie C do 7 pracovních dní</li> </ul> </li> </ul>	<p>Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každou započatou hodinu prodloužení pro:</p> <p>Kategorii A: sankce 5% Kategorii B: sankce 3% Kategorii C: sankce 1%</p>
KL30.2	Používání počítače a správa souborů - 10 uživatelů	V pracovní době	V pracovní době • do 4 hodin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Závady <ul style="list-style-type: none"> <li>o Kategorie A do 2 pracovních dní</li> <li>o Kategorie B do 5 pracovních dní</li> <li>o Kategorie C do 7 pracovních dní</li> </ul> </li> </ul>	<p>Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každý započatý pracovní den prodloužení: sankce 10%</p>



**KSRZIS**



**ECDL**  
European Computer  
Driving Licence

KL30.3	Zpracování textu - 10 uživatelů	V pracovní době	V pracovní době • do 4 hodin	době: V pracovní době: • do 4 hodin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Závady <ul style="list-style-type: none"> <li>o Kategorie A do 2 pracovních dní</li> <li>o Kategorie B do 5 pracovních dní</li> <li>o Kategorie C do 7 pracovních dní</li> </ul> </li> </ul>	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každý započatý pracovní den prodlížení: sankce 10%
KL30.4	Tabulkový procesor - 10 uživatelů	V pracovní době	V pracovní době • do 4 hodin	době: V pracovní době: • do 4 hodin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Závady <ul style="list-style-type: none"> <li>o Kategorie A do 2 pracovních dní</li> <li>o Kategorie B do 5 pracovních dní</li> <li>o Kategorie C do 7 pracovních dní</li> </ul> </li> </ul>	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každý započatý pracovní den prodlížení: sankce 10%
KL30.5	Použití databází - 10 uživatelů	V pracovní době	V pracovní době • do 4 hodin	době: V pracovní době: • do 4 hodin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Závady <ul style="list-style-type: none"> <li>o Kategorie A do 2 pracovních dní</li> <li>o Kategorie B do 5 pracovních dní</li> <li>o Kategorie C do 7 pracovních dní</li> </ul> </li> </ul>	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každý započatý pracovní den prodlížení: sankce 10%
KL30.6	Prezentace - 10 uživatelů	V pracovní době	V pracovní době • do 4 hodin	době: V pracovní době: • do 4 hodin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Závady <ul style="list-style-type: none"> <li>o Kategorie A do 2 pracovních dní</li> <li>o Kategorie B do 5 pracovních dní</li> <li>o Kategorie C do 7 pracovních dní</li> </ul> </li> </ul>	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každý započatý pracovní den prodlížení: sankce 10%
KL30.7	Práce s Internetem a komunikace - 10 uživatelů	V pracovní době	V pracovní době • do 4 hodin	době: V pracovní době: • do 4 hodin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Závady <ul style="list-style-type: none"> <li>o Kategorie A do 2 pracovních dní</li> <li>o Kategorie B do 5 pracovních dní</li> <li>o Kategorie C do 7 pracovních dní</li> </ul> </li> </ul>	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby odstranění závady) každého jednotlivého případu z jednotkové ceny katalogového listu za každý započatý pracovní den prodlížení: sankce 10%
<b>Podpůrné služby</b>						



ECDL  
European Computer  
Driving Licence

KL31	Prezenční školení	Na oboustranné dohody	V • do 2 dní	době:	Zahájení realizace do 5 pracovních dní od požadavku	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby zahájení plnění) každého jednotlivého případu z celkové hodnoty požadované služby za každý započatý pracovní den prodlení : sankce 5%
KL32	Zajištění rozvoje ActiveDirectory a IAM	Na oboustranné dohody	V • do 2 dní	době:	Zahájení realizace do 5 pracovních dní od požadavku	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby zahájení plnění) každého jednotlivého případu z celkové hodnoty požadované služby za každý započatý pracovní den prodlení : sankce 5%
KL33	Zajištění rozvoje elektronické pošty - MS Exchange	Na oboustranné dohody	V • do 2 dní	době:	Zahájení realizace do 5 pracovních dní od požadavku	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby zahájení plnění) každého jednotlivého případu z celkové hodnoty požadované služby za každý započatý pracovní den prodlení : sankce 5%
KL 34	Optimalizace provozní bezpečnosti	Na oboustranné dohody	V • do 2 dní	době:	Zahájení realizace do 5 pracovních dní od požadavku	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby zahájení plnění) každého jednotlivého případu z celkové hodnoty požadované služby za každý započatý pracovní den prodlení : sankce 5%
KL35	Expertní služby definice a řízení ICT služeb	Na oboustranné dohody	V • do 2 dní	době:	Zahájení realizace do 5 pracovních dní od požadavku	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby zahájení plnění) každého jednotlivého případu z celkové hodnoty požadované služby za každý započatý pracovní den prodlení : sankce 5%



ECDL  
European Computer  
Driving Licence



KL 36	Zajištění služeb vybavení a provozní bezpečnosti datových center a síťové infrastruktury	Na základě oboustranné dohody	V pracovní době: • do 2 dní	Zahájení realizace do 5 pracovních dní od požadavku	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby zahájení plnění) každého jednotlivého případu z celkové hodnoty požadované služby za každý započatý pracovní den prodlení : sankce 5%
KL 37	Implementace a rozvoj systémů ISO 27 000, 10 006, 20 000	Na základě oboustranné dohody	V pracovní době: • do 2 dní	Zahájení realizace do 5 pracovních dní od požadavku	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby zahájení plnění) každého jednotlivého případu z celkové hodnoty požadované služby za každý započatý pracovní den prodlení : sankce 5%
KL 38	Provádění penetračních testů	Na základě oboustranné dohody	V pracovní době: • do 2 dní	Zahájení realizace do 5 pracovních dní od požadavku	Sankce za porušení garance plnění (garantované reakční doby nebo doby zahájení plnění) každého jednotlivého případu z celkové hodnoty požadované služby za každý započatý pracovní den prodlení : sankce 5%



**KSRZIS**



## 2.1. Kategorie závad

Pro účely evidence jednotlivých požadavků/závad byla stanovena následující kategorizace:

Kategorie	Závada
A	Havarijní závada – nefunkční zařízení (server, PC uživatele), nefunkčnost periferií, problémy se síťovými prostředky, nefunkčnost HW, nemožnost přihlášení uživatele do PC, nefunkční aplikace, nefunkční VPN, internet, e-mail, VoIP, AD
B	Závažná závada– Závady mimo kategorie A, částečně nefunkční zařízení (server, PC uživatele), HW prostředky s opakovanou chybovostí, síťové prostředky s nízkou propustností, opakovaná chybovost aplikace, částečná chybovost aplikace
C	Nízká závada – Závady mimo kategorie A a B, které jsou drobného, nijak závažného charakteru stěžující práci uživatelů.

## 2.2. Sankce

Výše sankce - sleva z ceny plnění je uplatňována dle podmínek stanovených v kapitole 2 – Parametry SLA a to maximálně do celkové výše ceny daného katalogového listu.

## 2.3. Definice pracovní, provozní, mimopracovní a mimoprovozní doby

V následující tabulce uvádíme pracovní, provozní, mimopracovní a mimoprovozní doby:

Pracovní doba:	Pondělí 7:45 do 17:00 Úterý 7:45 do 15:45 Středa 7:45 do 17:00 Čtvrtek 7:45 do 15:45 Pátek 7:45 do 15:45
Provozní doba	Pondělí – Pátek 7:00 do 18:00
Mimopracovní doba:	Pondělí 0:00 do 7:45 a 17:00 do 24:00 Úterý 0:00 do 7:45 a 15:45 do 24:00 Středa 0:00 do 7:45 a 17:00 do 24:00 Čtvrtek 0:00 do 7:45 a 15:45 do 24:00 Pátek 0:00 do 7:45 a 15:45 do 24:00 Sobota 0:00 do 24:00 Neděle 0:00 do 24:00
Mimoprovozní doba	Pondělí 0:00 do 7:00 a 18:00 do 24:00 Úterý 0:00 do 7:00 a 18:00 do 24:00 Středa 0:00 do 7:00 a 18:00 do 24:00 Čtvrtek 0:00 do 7:00 a 18:00 do 24:00



Pátek 0:00 do 7: 00 a 18:00 do 24:00  
Sobota 0:00 do 24:00  
Neděle 0:00 do 24:00



## Část D Společné přílohy Technické části ZD

### 1. Detailní přehled dotčených subjektů a organizační struktury dotčených subjektů

Zkratka	Název organizace / pracoviště (IČ)	Adresa	Město (web)
MZ	Ministerstvo zdravotnictví (00024 341)		<a href="http://www.mzd.cz">http://www.mzd.cz</a>
MZ	MZ	Palackého nám. 4	Praha 2
MZ	MZ – SOZ a Registr chemických látek	Šrobárova 49/48	Praha 10
MZ	MZ – podpora OZS	Ruská 2412/85	Praha 10
MZ	MZ – VZV Oddělení nelékařských povolání a uznávání kvalifikací	Vinařská 965/6	Brno
MZ	MZ - Oddělení kontroly II Brno	Obilní trh 11	Brno
KSRZIS	Koordinační stř. pro zdr. inf. Systémy (71376500)		<a href="http://www.ksrzis.cz">http://www.ksrzis.cz</a>
KSRZIS	KSRZIS	Vídeňská 9/1958	Praha 4
SZÚ	Státní zdravotní ústav (75010330)		<a href="http://www.szu.cz">http://www.szu.cz</a>
SZÚ	Státní zdravotní ústav	Šrobárova 48/49	Praha 10
SZÚ	SZÚ-Centrum Hygieny potravinových řetězců	Palackého 3a	Brno
SZÚ	Státní zdravotní ústav v Ostravě	Partyzánské nám. 7	Ostrava
ÚZIS	Ústav zdravotních informací a statistiky (00023833)		<a href="http://www.uzis.cz">http://www.uzis.cz</a>
ÚZIS	ÚZIS ČR - Regionální pracoviště Praha	P.O.BOX 60, Palackého nám. 4	Praha 2
ÚZIS	ÚZIS ČR - Regionální pracoviště Plzeň	nám. Míru 3	Plzeň
ÚZIS	ÚZIS ČR - Regionální pracoviště Hradec Králové	Hradecká 1172/3	Hradec králové
ÚZIS	ÚZIS ČR - Regionální pracoviště Brno	Výstavní 760/17-19	Brno
ÚZIS	ÚZIS ČR - Regionální pracoviště Ostrava	17. listopadu 1790/5, FN	Ostrava-Poruba
KST	Koordinační středisko transplantací (71180397)		
KST	KST	Ruská 85	Praha 10
NLK	Národní lékařská knihovna (00023825)		<a href="http://www.nlk.cz">http://www.nlk.cz</a>
NLK	detašované pracoviště	Sokolská 54	Praha 2
NLK	detašované pracoviště	Sokolská 31	Praha 2
NLK	detašované pracoviště	Palackého 4	Praha 2
NLK	detašované pracoviště	Albertov	Praha 4
NLK	detašované pracoviště	Depozitář Krč	Praha 4
KHS MS	Moravskoslezský kraj (71009167)		<a href="http://www.khsova.cz">http://www.khsova.cz</a>
KHS MS	krajská hygienická stanice	Na Bělídle 7	Moravská Ostrava
KHS MS	územní pracoviště	Zahradní 5	Bruntál
KHS MS	územní pracoviště	Palackého 121	Frydek-Místek
KHS MS	územní pracoviště	Těřeškovová 2206	Karviná-Mizerov
KHS MS	územní pracoviště	Štefánikova 9	Nový Jičín
KHS MS	územní pracoviště	Olomoucká 82	Opava
KHS PH	Praha - HS HMP (71009256)		<a href="http://www.hygpaha.cz">http://www.hygpaha.cz</a>
KHS PH	krajská hygienická stanice	Rytířská 12	Praha 1
KHS PH	krajská hygienická stanice	Rybalkova 39	Praha 10
KHS PH	krajská hygienická stanice	Němčická 1112/8	Praha 4
KHS PH	krajská hygienická stanice	Jasmínova 2905	Praha 10
KHS PH	krajská hygienická stanice	Ve Stínu 2103	Praha 10
KHS PH	krajská hygienická stanice	Nechanského 1	Praha 6
KHS PH	krajská hygienická stanice	Veltruská 558	Praha 9
KHS PH	krajská hygienická stanice	Štefánikova 17	Praha 5

Zkratka	Název organizace / pracoviště (IČ)	Adresa	Město (web)
KHS PH	krajská hygienická stanice	Tř. Dukelských hrdinů 11	Praha 7
KHS PH	krajská hygienická stanice	Měšická 646	Praha 9
KHS PH	HS hl. m. Prahy - technické oddělení	Sokolovská 62	Praha 8
KHS JČ	Jihočeský kraj (71009345)		<a href="http://www.khscb.cz">http://www.khscb.cz</a>
KHS JČ	krajská hygienická stanice	Na Sadech 25	České Budějovice
KHS JČ	krajská hygienická stanice	L. B. Schneidera	České Budějovice
KHS JČ	územní pracoviště	Havraní 594	Český Krumlov
KHS JČ	územní pracoviště	Bezručova 857/II	Jindřichův Hradec
KHS JČ	územní pracoviště	Karla Čapka 2459	Písek
KHS JČ	územní pracoviště	Nemocniční 204	Prachatice
KHS JČ	územní pracoviště	Žižkova 505	Strakonice
KHS JČ	územní pracoviště	Palackého 350	Tábor
KHS JM	Jihomoravský kraj (71009191)		<a href="http://www.khsbrno.cz">http://www.khsbrno.cz</a>
KHS JM	krajská hygienická stanice	Jeřábkova 4	Brno
KHS JM	krajská hygienická stanice	Pellicova 29	Brno
KHS JM	krajská hygienická stanice	Kabátníková 10	Brno
KHS JM	územní pracoviště	Plučárna 1a	Hodonín
KHS JM	územní pracoviště	Masarykovo náměstí 16	Vyškov
KHS JM	územní pracoviště	MUDr. J.Janského 15	Znojmo
KHS JM	územní pracoviště	Mlýnská 2	Blansko
KHS JM	územní pracoviště	Sovadinova 12	Břeclav
KHS KV	Karlovarský kraj (71009281)		<a href="http://www.khskv.cz">http://www.khskv.cz</a>
KHS KV	krajská hygienická stanice	Závodní 94	Karlovy Vary
KHS KV	územní pracoviště	Hradební 16	Cheb
KHS KV	územní pracoviště	Chelčického 1938	Sokolov
KHS KH	Královéhradecký kraj (71009213)		<a href="http://www.khshk.cz">http://www.khshk.cz</a>
KHS KH	krajská hygienická stanice	Habrmanova 19	Hradec Králové
KHS KH	územní pracoviště	Revoluční 1076	Jičín
KHS KH	územní pracoviště	Českoskalická 254	Náchod
KHS KH	územní pracoviště	Panská 1493	Rychnov nad Kněžnou
KHS KH	územní pracoviště	Úpická 117	Trutnov
KHS LB	Liberecký kraj (71009302)		<a href="http://www.khslbc.cz">http://www.khslbc.cz</a>
KHS LB	krajská hygienická stanice	Husova 64/186	Liberec 1
KHS LB	územní pracoviště	Turnovská 40	Jablonec nad Nisou
KHS LB	územní pracoviště	Purkyňova 1849	Česká Lípa
KHS LB	územní pracoviště	Ke Stadionu 204	Semily
KHS SČ	Středočeský kraj (71009159)		<a href="http://www.khsstc.cz">http://www.khsstc.cz</a>
KHS SČ	krajská hygienická stanice	Dittrichova 329/17	Praha 2
KHS SČ	deřašované pracoviště	Žitavského 497	Praha-Zbraslav
KHS SČ	územní pracoviště	Černoletská 2053	Benešov
KHS SČ	územní pracoviště	Politických vězňů 455	Beroun
KHS SČ	územní pracoviště	Generála Klapálka 1583	Kladno
KHS SČ	územní pracoviště	U Nemocnice 3	Kolín
KHS SČ	územní pracoviště	U Lorce 40	Kutná Hora
KHS SČ	územní pracoviště	Pražská 391	Mělník
KHS SČ	územní pracoviště	Staroměstské náměstí 150	Mladá Boleslav
KHS SČ	územní pracoviště	Palackého náměstí 1567	Nymburk
KHS SČ	územní pracoviště	U Nemocnice 85	Příbram
KHS SČ	územní pracoviště	Dukelských hrdinů 200	Rakovník
KHS PA	Pardubický kraj (71009264)		<a href="http://www.khspce.cz">http://www.khspce.cz</a>

Zkratka	Název organizace / pracoviště (IČ)	Adresa	Město (web)
KHS PA	krajská hygienická stanice	Klášteří 54	Pardubice
KHS PA	územní pracoviště	Čáslavská 1146	Chrudim
KHS PA	územní pracoviště	Polní 2	Svitavy
KHS PA	územní pracoviště	Smetanova 1390	Ústí nad Orlicí
KHS PL	Plzeňský kraj (71009299)		<a href="http://www.khsplzen.cz">http://www.khsplzen.cz</a>
KHS PL	krajská hygienická stanice	Škrétova 15	Pízeň
KHS PL	krajská hygienická stanice	Tylova 20	Pízeň
KHS PL	krajská hygienická stanice	Opavska 8	Pízeň
KHS PL	územní pracoviště	Školní 111	Domažlice
KHS PL	územní pracoviště	Plzeňská 165/II	Klatovy
KHS PL	územní pracoviště	Svazu bojovníků za svobodu 68	Rokycany
KHS PL	územní pracoviště	Václavská 1560	Tachov
KHS OL	Olomoucký kraj (71009248)		<a href="http://www.khsolc.cz">http://www.khsolc.cz</a>
KHS OL	krajská hygienická stanice	Wolkerova 6/74	Olomouc
KHS OL	územní pracoviště	Trávnícká 2	Prostějov
KHS OL	územní pracoviště	Dvořákova 75	Přerov
KHS OL	územní pracoviště	Rooseveltova 11	Šumperk
KHS OL	územní pracoviště	K. Čapka 1147	Jeseník
KHS ZL	Zlínský kraj (71009221)		<a href="http://www.khszlin.cz">http://www.khszlin.cz</a>
KHS ZL	krajská hygienická stanice	Havlíčkovo nábřeží 600	Zlín
KHS ZL	územní pracoviště	Havlíčková 792/13	Kroměříž
KHS ZL	územní pracoviště	Františkánská 144	Uherské Hradiště
KHS ZL	územní pracoviště	4. května 287	Vsetín
KHS VY	Vysočina (71009311)		<a href="http://www.khsjih.cz">http://www.khsjih.cz</a>
KHS VY	krajská hygienická stanice	Vrchlického 57	Jihlava
KHS VY	územní pracoviště	Rozkošská 2331	Havlíčkův Brod
KHS VY	územní pracoviště	Pražská 1739	Pelhřimov
KHS VY	územní pracoviště	Bráfova 31	Třebíč
KHS VY	územní pracoviště	Tyršova 3	Žďár nad Sázavou
KHS UL	Ústecký kraj (71009183)		<a href="http://www.khsusti.cz">http://www.khsusti.cz</a>
KHS UL	krajská hygienická stanice	Moskevská 15	Ústí nad Labem
KHS UL	protiepidemické oddělení	Na kabátě	Ústí nad Labem
KHS UL	územní pracoviště	Březinova 3/444	Děčín
KHS UL	územní pracoviště	Kochova 1185	Chomutov
KHS UL	územní pracoviště	Mírové náměstí 35	Litoměřice
KHS UL	územní pracoviště	Poděbradova 749	Louny
KHS UL	územní pracoviště	J.E.Purkyně 5/270	Most
KHS UL	územní pracoviště	Wolkerova 4	Teplice

## 2. Zkratky

### Zkratky z resortu Ministerstva zdravotnictví ČR

DS	Datový standard
HS HMP	Hygienická stanice hlavního města Prahy
IPVZ	Institut postgraduálního vzdělávání ve zdravotnictví
KHS	Krajská hygienická stanice
KSRZIS	Koordinační středisko pro resortní zdravotnické informační systémy
KST	Koordinační středisko transplantací
MZ ČR	Ministerstvo zdravotnictví České republiky
NLK	Národní lékařská knihovna
SÚKL	Státní ústav pro kontrolu léčiv
SZÚ	Státní zdravotní ústav
ÚZIS	Ústav zdravotnických informací a statistiky

### Zkratky z oblasti vlastního řešení

AD	Active Directory
ARIS	Automatizovaný rozpočtový informační systém
BCP	Business Continuity Planning
DRP	Disaster Recovery Planning
EIS	Ekonomický informační systém
ERP	Enterprise Resource Planning (zkratka pro komplexní informační systém organizace)
ISO	International Organization for Standardization (Mezinárodní organizace pro normy)
ISVS	Informační systémy veřejné správy
JASU	Jednotný Automatizovaný Systém Účetnictví
LDAP	(Lightweight Directory Access Protocol) je definovaný protokol pro ukládání a přístup k datům na adresářovém serveru.
MIS	Manažerský informační systém
OIS	Kancelářský informační systém
OLAP	Online Analytical Processing
PKI	Public Key Infrastructure (prostředí, které umožňuje ochranu informačních systémů, elektronických transakcí a komunikace)
SM	Subsystem řízení informačního systému

### Zkratky z oblasti realizace a řízení projektu

APV	Aplikační programové vybavení
ICT	Informační a komunikační technologie
HTML	Hypertext Markup Language
HTTP	Hypertext Transfer Protocol - standardní protokol používaný k přenosu webových stránek
HTTPS	Bezpečná verze protokolu HTTP, založená na protokolu SSL
OS	Operační systém

SSL	Secure Socket Layer - protokol navržený společností Netscape pro šifrování a autentizaci komunikace v TCP/IP sítích
SQL	Structured Query Language
TCP/IP	Transmission Control Protocol/Internet Protocol - základní sada protokolů používaná pro propojení počítačů např. v síti Internet
TIF	Technologická infrastruktura
XML	Extensible Markup Language

#### Ostatní

CEDR	Centrální registr dotací
ČNB	Česká národní banka
ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
EU	Evropská unie
On Site	Podpora s místě
FKSP	Fond kulturních a sociálních potřeb
HW	Hardware
IE	Internet Explorer
IS	Informační systém (obecně)
ISPROFIN	Informační systém programového financování
MF ČR	Ministerstvo financí České republiky
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj
MONIT	Integrovaná součást Monitorovacího systému Strukturálních fondů a Fondu soudržnosti
MS	Microsoft
OSS	Organizační složky státu
PC	Personal Computer (osobní počítač)
PO	Státní příspěvkové organizace
SW	Software
ÚFDŘ	Ústřední finanční a daňové ředitelství
ÚSC	Územní samosprávné celky
VZ	Veřejná zakázka
ZD	Zadávací dokumentace
ZO OS	Základní organizace odborového svazu
MD	Jeden člověkodén (ČLD), 8 hodin



## Příloha č. 2

### Způsob poskytování služeb

#### 1.1 HelpDesk (uživatelská podpora, jednotné kontaktní místo)

Nonstop technická podpora zákazníka a správa jednotlivých incidentů je řešena prostřednictvím helpdesku. Správa incidentů probíhá v helpdesk systému SKYINFO na bázi ticketů, evidence emailové i hlasové komunikace, nahrávek hovorů. O existenci a průběhu řešení ticketu (incidentu) je uživatel informován prostřednictvím emailové notifikace a uzavření ticketu probíhá akceptací plnění daného ticketu uživatelem prostřednictvím webové aplikace. Standardem našeho helpdesku je funkcionalita pro měření SLA, reporting a statistiky řešených incident. Pracovníci helpdesku mají k dispozici základní klientskou dokumentaci, knowledge base, vzdálené přístupy, monitorovací a dohledové systémy pro proaktivní řešení incidentů bez přímého hlášení problému uživatelem. Společnost SKYLAB má proces helpdesku úspěšně auditován dle normy ISO 9001.

#### 1.2 Specifikace navrhované spolupráce.

- Úroveň nabízené podpory bude v režimu 24x7, dostupnost 99,7%
- Rozsah činnosti podpory
  - Příjem a záznamování nahlášené vady / požadavku do systému SKYINFO
  - Kategorizace vady / požadavku a jejího dopadu
  - Analýza a řešení jednotlivých hlášených vad a problémů
  - Zajištění „Problem management“ (seskupování jednotlivých vad do problémových oblastí a návrh koncepčních změn pro předcházení určitým typům vad)
  - Eskalace a komunikace s třetími stranami
  - Uzavření hlášené vady
  - Pravidelný reporting o dodržování stanovených SLA
  - Pravidelný reporting o doporučeních k provozu systému
- Vzdálený přístup
- Způsob komunikace řídí se procesem Incident Management
- Jednotné kontaktní místo a nástroj HelpDesk

#### 1.3 Komunikační kanály pro příjem hlášení a závad IT

- Email – přímé nahlášení závad IT formou zaslání emailu na helpdesk@skylab.cz . Tento komunikační kanál je nejvíce preferovaný pro svou přehlednost a možnost sledování a schvalování jednotlivých požadavků na helpdesk. Přijaté emaily se evidují jako úkoly v aplikaci správce a Objednatel je průběžně o stavu řešení informován prostřednictvím emailů až do vyřešení daného úkolu.
- Telefonní hotline : 226 539 530 nebo 775 90 40 50
- Webová aplikace – po přihlášení uživatel může zadávat a spravovat své incident

Pohled na akceptační část webového rozhraní SKYINFO

**SKYLAB**  
COMPUTER SYSTEMS

Úkol č. 22318 byl dokončen. Pokud jste s výsledkem spokojeni, klikněte na zelené tlačítko „Akceptovat“. Pokud máte jakékoliv výhrady, napište je do textového pole a klikněte na červené tlačítko „Neakceptovat“.

Všechně můžete svoji spokojenost s rychlostí a kvalitou řešení úkolu vyjádřit hodnocením známkou jako ve škole. Děkujeme Vám.

Nehodnotit 1 2 3 4 5

Všechna práva vyhrazena ©1999-2012 SKYLAB spol. s r.o.

Pohled strukturu zakládání ticket, úkolu

**Nový úkol**

**Úkol**

Typ úkolu:

Název:

Osoba:

Informovat o stavu úkolu na:  E-mail:

Notifikace ITM klienta 1:

**Vedení**

KAM:	Úkol	Název úkolu	řid.	řzv.	ost.	daný měsíc	číslo úk.
PK:	Úkol	Hledno A:	811	828	001		
PK:	Úkol	Hledno B:	811	828	001		
TS 1:	Úkol	Hledno C:	722	722			
TS 2:	Úkol	Výhled:	833	833			

Zpracovávat časem a minutou

Příloha:

**Měření**  Nefunkční tabulka sčítání

Tělo:

**Zodpověď úkolu a dohled**

Začal:

K.A.M.:

P.M.:

Odhad času (h):

**Termíny**

Právní:

Start dne:

Termín dne:

**Pracovní - věstrná úkolu**

Odhodnocení:

Pracovní:

**Zakázka / projekt**

Zakázka:

**1.4 OnSite podpora**

Činnost zajišťovaná přímým působením správce sítě v provozovně zákazníka vedoucí k udržení funkce systému a komfortu uživatelů. Pravidelná návštěva správce v definovaném časovém intervalu a běžnou pracovní dobu na všech definovaných lokalitách je orientována primárně na uživatelskou podporu a přímou komunikaci s uživateli, vedením pro efektivní zajištění funkce systému. Onsite podpora se také aktivně podílí na evidenci a konfiguraci dohledových funkcí, potřebných pro sledování stavu systému a nezanedbaní dílčích procesů, například pravidelné kontroly a revize prvků, evidence záruk, expirace licencí, řešení povinných reportingů a podobně. Samozřejmostí je vedení

dokumentace, fotodokumentace, znalostní báze a kooperace při aplikaci a rozvoji vnitřních procesů.

OnSite podpora zajišťujě:

- pravidelně prováděné úkony (např. úkoly evidované a generované systémem SKYINFO)
- diagnostika systému
- odstranění nalezených závad
- administrace uživatelů
- organizace bezpečnostní politiky
- optimalizace systému a ladění výkonu
- návrhy na zlepšení systému
- udržování aktuálnosti softwarového auditu
- podnět na využití alternativních postupů, metod a produktů
- podnět na vývoj nebo pořízení systémů
- zajištění veškerého servisu IT vybavení

### **1.5 Systémová podpora**

Činnost obsahuje komplexní řešení pro zajištění funkce a rozvoj systému a zahrnuje:

- školení
- kooperace na zpracování finančního budgetu IT pro následující období
- onsite,offsite podporu, helpdesk
- záložní hardware

### **1.6 Zajištění provozní bezpečnosti**

Činnost obsahuje komplexní řešení pro zajištění bezpečnosti informací, stability systému, hodnocení technických opatření ve vztahu k provozu IT, přístupů osob a jejich bezpečnost, ochrana zdraví.

- Zálohování dat, geografická záloha
- Vedení disaster recovery strategie dle bezpečnostních hladin No off-site data až po Highly automated, příprava scénářů a obnovy, eskalačních postupů a pravidelné provedení testu obnovitelnosti
- Business Continuity Management - identifikace kritických činností, procesů a zdrojů, které podporují klíčové produkty nebo služby organizace; provedení analýzy dopadů - dopady v čase by na organizaci a další zainteresované strany mělo narušení dodávek klíčových produktů nebo služeb. Klíčovými výstupy analýzy pro další kroky implementace BCM jsou stanovené maximální tolerované doby narušení procesu / činnosti (Maximum Tolerable Period of Disruption, MTPD nebo také Maximum Tolerable Outage, MTO), cílové doby obnovy (Recovery Time Objectives, RTO) spolu s minimální požadovanou úrovní funkčnosti služeb (Level of Business Continuity, LBC); provedení hodnocení rizik (Risk Assessment) ve vztahu ke zdrojům využívaných v identifikovaných kritických činnostech. Organizace by si měla zvolit vhodnou metodiku hodnocení rizik vyhovující jejím požadavkům, která umožní organizaci porozumět hrozbám působící na tyto zdroje, zranitelnostem těchto zdrojů a dopadu na organizaci, pokud hrozby využijí tyto zranitelnosti a způsobí incident s následkem narušení / přerušení činností; vybrání vhodných opatření pro zvládnutí rizik, která jsou navržena ke snížení pravděpodobnosti narušení, zkrácení doby narušení činností a k omezení dopadu narušení na klíčové produkty a služby organizace.
- Řešení správy datových nosičů, nekompromisní skartace v duchu co vstoupilo dovnitř již nemůže ven (například výměna pevných disků)

## 1.7 Demonstrace aplikovatelných směrnic

### *Manipulace s hardware a datovými médii*

#### 1. Závady na pracovní stanici uživatele

- 1.1. Diagnostika provedena vždy prostřednictvím správce sítě, společností SKYLAB v provozovně klienta.
- 1.2. V případě závady, vyžadující servis třetí stranou nebo záruční opravu funguje vždy pravidlo "žádná data ven". Zařízení obsahující vnitřní paměťové úložiště musí být vždy smazána, a to za použití pokročilých bezpečnostních metod odstranění dat několikanásobným přepisem. V případě možnosti vyjmutí datového úložiště ze zařízení (hdd, flash, SIM, paměťové karty) je provedena tato operace, tedy vyjmutí úložiště před předáním třetí straně. Inteligentní mobilní telefony musí být vždy vymazány do továrního nastavení.
- 1.3. V případě, že zařízení díky technické závadě neumožní odstranění dat (nefunkční hdd), nesmí být toto zařízení předáno třetí straně a bude vyřazeno a znehodnoceno v rámci vnitřního IT společnosti.
- 1.4. Veškerá přenosná media typu DVD, CD obsahující data musí být v případě nepotřebnosti skartována.
- 1.5. Páskové kazety, které již nejsou použitelné nebo archivované musí být v případě nepotřebnosti skartována.
- 1.6. Odbornou skartaci a likvidaci provádí ve všech případech vnitřní IT společnosti a protokolárně eviduje.

### *Manipulace se software*

#### 2. Instalace a konfigurace software pracovních stanic

- 2.1. Není technicky povolena uživatelům, provádí pouze pracovník IT oddělení.
- 2.2. Jakýkoliv instalace nestandardního (neschváleného) software nebo komponent musí být procesně parafována IT manažerem na základě vyhodnocení potřebnosti, kvalit software a bezpečnostních rizik s tím spojených. Software dodaný zákazníkem pro zpracování konkrétní zakázky musí vždy obsahovat bezpečnostní doložku definující zodpovědnost dodavatele software (zákazníka).
- 2.3. Není povoleno instalovat software bez platné uživatelské licence, shareware ani freeware.

## 1.8 Monitoring a správa LAN a WAN

Kontinuální proces monitoringu stavu spravované sítě a jejich klíčových prvků prostřednictvím nástrojů a definovaných metodik. Služba je automatizovaná, redundantní. Poskytovatel používá vlastní systémy SKYINFO, Watcher, systémy Nagios, dohledové systémy pro správu prvků sítě dodávaných přímo výrobcem (např HP, DELL)

- Vzdálená správa a monitoring systému objednatele
- Provozní statistiky, hlídání mezi zátěže
- Proaktivní dohled na úroveň portů jednotlivých prvků
- Dohled nad tiskovými náklady
- Firewally
- Kvalifikované certifikáty
- Monitoring IT
- Monitoring využívání stanic

- Penetrační testy
- Virtuální Privátní Síť (VPN)
- Více faktorová autentizace
- Zálohování konfigurací síťových prvků
- Dokumentace

### **1.9 Podpora datové báze**

Podpora datové báze klienta je z naší strany chápána, jako komplexní služba zahrnující zajištění správy databází a přidružených aplikací z produkce vlastní subdodavatelské.

Naše řešení obsahuje:

- správu a údržbu databází, aplikací zálohu, replikaci databází
- bezpečnost dat, auditování přístupů
- správa dat v souladu s legislativou
- subdodavatelské komunikace, kooperace v případných reklamaci nebo požadavků
- penetrační testy
- skartace dat
- šifrování dat

### **1.10 Rozsah činností zajišťovaných v jednotlivých službách**

V rámci plnění jednotlivých služeb dle specifikace Objednatele budou realizovány především níže uvedené služby:

#### **1.11 Správa, provoz a dohled LAN, WAN, WIFI, SAN a dalších prvků sítě –onsite podpora**

- Administrátorské činnosti spojené s provozem LAN, WAN, WIFI, SAN a dalších prvků sítě
- Instalace a konfigurace nových prvků LAN, WAN, WIFI, SAN a dalších prvků sítě
- Instalace a konfigurace nových verzí SW a FW aktivních prvků sítě
- Profylaktické činnosti
- Činnost v oblasti prevence (proaktivní technické podpory provozu a rozvoje sítě) a v oblasti řešení problémových stavů sítě
- Návrhy a provádění optimalizace provozu sítí
- Vedení evidence jednotlivých prvků
- Vedení provozních deníků k jednotlivým prvkům
- Evidence konfigurací jednotlivých prvků sítě
- Onsite podpora minimálně jednoho technika v lokalitě MZ ČR

#### **1.12 Správa, provoz a dohled LAN, WAN, WIFI, SAN a dalších prvků sítě – vzdálená podpora**

- Administrátorské činnosti spojené s provozem LAN, WAN, WIFI, SAN a dalších prvků sítě
- Konfigurace nových prvků LAN, WAN, WIFI, SAN a dalších prvků sítě
- Instalace a konfigurace nových verzí SW a FW aktivních prvků sítě
- Profylaktické činnosti
- Činnost v oblasti prevence (proaktivní technické podpory provozu a rozvoje sítě) a v oblasti řešení problémových stavů sítě
- Návrhy a provádění optimalizace provozu sítí
- Vedení evidence jednotlivých prvků
- Vedení provozních deníků k jednotlivým prvkům
- Evidence konfigurací jednotlivých prvků sítě

### **1.13 Správa, provoz a dohled WAN a VPN dotčených subjektů – vzdálená podpora**

- Administrátorské činnosti spojené s provozem WAN
- Konfigurace nových prvků WAN a dalších nezbytných prvků sítě
- Instalace a konfigurace nových verzí SW a FW aktivních prvků
- Profylaktické činnosti
- Činnost v oblasti prevence (proaktivní technické podpory provozu a rozvoje sítě) a v oblasti řešení problémových stavů sítě
- Návrhy a provádění optimalizace provozu
- Vedení evidence jednotlivých prvků
- Vedení provozních deníků k jednotlivým prvkům
- Evidence konfigurací jednotlivých prvků

### **1.14 Správa, provoz a podpora datového centra**

- Služba vzdálené ruce
- Instalace nových zařízení do datových center
- Deinstalace zařízení datových center
- Příprava potřebných podmínek v datových centrech
- Instalace nových zařízení UPS v datových centrech
- Správa a administrace UPS
- Deinstalace zařízení UPS v datových centrech
- Činnost v oblasti prevence (proaktivní technické podpory provozu a rozvoje UPS)
- Správa a kontrola činnosti klimatizace
- Správa a kontrola činnosti přístupového a zabezpečovacího systému
- Vedení evidence datových center
- Vedení provozních deníků k datovým centrům

### **1.15 Zajištění licenční politiky datového centra**

- Správa a evidence systémů, aplikací a dalšího SW vybavení
- Nastavení procesů pro instalaci systémů, aplikací a dalšího SW vybavení
- Pravidelný reporting
- Pravidelný a Ad-HOC monitoring
- Vyhodnocení a optimalizace licenční politiky

### **1.16 Správa síťových služeb**

- Služba vzdálené ruce
- Instalace, konfigurace, správa síťových služeb
- Správa služeb v jednotlivých lokalitách
- Příprava potřebných podmínek pro provoz
- Vyhodnocení provozu
- Spolupráce na hledání a řešení závad

### **1.17 Správa konektivity datových center**

- Konfigurace a správa prvků datové konektivity
- Návrhy a provádění optimalizace provozu datové konektivity a síťových prvků datové konektivity
- Optimalizace nastavení prvků zajišťujících datovou konektivitu
- Vedení evidence jednotlivých prvků datové konektivity
- Vedení provozních deníků k jednotlivým prvkům datové konektivity

- Evidence konfigurací jednotlivých prvků datové konektivity
- Spolupráce na hledání a řešení závad

#### **1.18 Provoz, správa a rozvoj tiskáren – onsite podpora**

- Instalace tiskárny
- Instalace nových verzí SW a FW tiskárny
- Přesuny tiskáren
- Provoz a profylaxe tiskových zařízení
- Zajištění konektivity tiskových zařízení
- Uživatelská údržba tiskového zařízení
- Provádění a vyhodnocování accountingu
- Spolupráce na hledání a řešení závad
- Onsite podpora minimálně jednoho technika v MZ ČR

#### **1.19 Provoz, správa a rozvoj tiskáren – vzdálená podpora**

- Instalace tiskárny (na základě dohody)
- Instalace nových verzí SW a FW tiskárny (na základě dohody)
- Přesuny tiskáren (na základě dohody)
- Provoz a profylaxe tiskových zařízení
- Uživatelská údržba tiskového zařízení (na základě dohody)
- Provádění a vyhodnocování accountingu
- Spolupráce na hledání a řešení závad
- Vzdálená podpora

#### **1.20 Administrace spotřebního materiálu**

- Správa skladu spotřebního materiálu (zajištění minimálního nezbytného množství spotřebního materiálu, návrhy pro nákup spotřebního materiálu)
- Doplnění a výměna spotřebního materiálu (náplně, válce)
- Onsite podpora minimálně jednoho technika v MZ ČR

#### **1.21 Monitoring tiskových služeb**

- Monitoring tiskových služeb na konkrétních zařízeních
- Instalace a správa nezbytného SW pracovních stanic
- Instalace a správa nezbytné infrastruktury pro monitoring tiskových služeb
- Návrhy na optimalizaci tiskových služeb
- Vyhodnocení monitoringu a vytváření měsíčního/ad-hoc reportingu

#### **1.22 Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic – onsite podpora I**

- Dodání požadovaného PC do konkrétní lokality, nahrání definované image, přidání do domény, spuštění post-instalačních kroků
- Výměna definovaného PC, v konkrétní lokalitě, nahrání definované image, přidání do domény, spuštění postinstalačních kroků
- Výměna náhradních dílů pracovních stanic
- Nahrání definované image, přidání do domény, spuštění postinstalačních kroků na definovaném PC v lokalitě
- Vytváří image pro jednotlivé typy PC v aktuálních verzích
- Centrální administrace, správa a ukládání image

- Vytváření plánů obnovy a harmonogramy realizace obměny
- Uživatelská údržba pracovních stanic
- Onsite podpora minimálně jednoho technika na centrálním pracovišti v Praze
- Ad-Hoc podpora technika v detašovaných pracovištích
- Zajištění SW aktualizací
- Instalace a správa nezbytného SW vybavení pracovních stanic včetně antivirové ochrany
- Zajištění systémových agend při nástupu i ukončení zaměstnaného poměru (přidělení PC, SW, nezbytného vybavení, apod.)

### **1.23 Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic– onsite podpora II**

- Dodání požadovaného PC do konkrétní lokality, nahrání definované image, přidání do domény, spuštění post-instalačních kroků
- Výměna definovaného PC, v konkrétní lokalitě, nahrání definované image, přidání do domény, spuštění postinstalačních kroků
- Výměna náhradních dílů pracovních stanic
- Nahrání definované image, přidání do domény, spuštění postinstalačních kroků na definovaném PC v lokalitě
- Vytváří image pro jednotlivé typy PC v aktuálních verzích
- Centrální administrace, správa a ukládání image
- Vytváření plánů obnovy a harmonogramy realizace obměny
- Uživatelská údržba pracovních stanic
- Onsite podpora minimálně jednoho technika na centrálním pracovišti v Praze
- Ad-Hoc podpora technika v detašovaných pracovištích
- Zajištění SW aktualizací
- Instalace a správa nezbytného SW vybavení pracovních stanic včetně antivirové ochrany
- Zajištění systémových agend při nástupu i ukončení zaměstnaného poměru (přidělení PC, SW, nezbytného vybavení, apod.)

### **1.24 Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic – vzdálená podpora I**

- Dodání požadovaného PC do konkrétní lokality, nahrání definované image, přidání do domény, spuštění post-instalačních kroků
- Výměna definovaného PC, v konkrétní lokalitě, nahrání definované image, přidání do domény, spuštění postinstalačních kroků
- Výměna náhradních dílů pracovních stanic
- Nahrání definované image, přidání do domény, spuštění postinstalačních kroků na definovaném PC v lokalitě
- Uživatelská údržba pracovních stanic
- Vytváří image pro jednotlivé typy PC v aktuálních verzích
- Centrální administrace, správa a ukládání image
- Vytváření plánů obnovy a harmonogramy realizace obměny
- Vzdálená podpora
- Zajištění SW aktualizací
- Instalace a správa nezbytného SW vybavení pracovních stanic včetně antivirové ochrany

### **1.25 Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic – vzdálená podpora II**

- Dodání požadovaného PC do konkrétní lokality, nahrání definované image, přidání do domény, spuštění post-instalačních kroků
- Výměna definovaného PC, v konkrétní lokalitě, nahrání definované image, přidání do



- domény, spuštění postinstalačních kroků
- Výměna náhradních dílů pracovních stanic
- Nahrání definované image, přidání do domény, spuštění postinstalačních kroků na definovaném PC v lokalitě
- Uživatelská údržba pracovních stanic
- Vytváří image pro jednotlivé typy PC v aktuálních verzích
- Centrální administrace, správa a ukládání image
- Vytváření plánů obnovy a harmonogramy realizace obměny
- Vzdálená podpora
- Zajištění SW aktualizací
- Instalace a správa nezbytného SW vybavení pracovních stanic včetně antivirové ochrany

#### **1.26 Administrace a správa uživatelských účtů koncových stanic**

- Definice a správa uživatelských účtů
- Definice cestovních profilů
- Definice a správa pravidel pro ukládání dat
- Definice a správa pravidel v rámci uživatelských profilů
- Správa přístupů k sdíleným složkám
- Definice a správa skupinových politik
- Správa mobilních účtů

#### **1.27 Zajištění systému a procesů evidence a skladového hospodářství výpočetní techniky**

- Zajištění systému pro evidenci skladového hospodářství
- Zavedení a správa procesů skladového hospodářství a evidence uživatelských stanic a tiskáren
- Evidence minimálního počtu klíčových komponent
- Definice požadavků na doplnění výpočetní techniky
- Definice požadavků na doplnění spotřebního materiálu
- Provádění inventury evidence uživatelských stanic
- Pravidelný reporting

#### **1.28 Zajištění licenční politiky pracovních stanic – 100 kusů**

- Správa a evidence SW pracovních stanic
- Nastavení procesů pro instalaci SW
- Zavedení procesů pro instalaci standardního SW na pracovní stanice
- Zavedení procesů pro instalaci nestandardního SW na pracovní stanice
- Pravidelný reporting SW
- Pravidelný a Ad-HOC monitoring SW
- Vyhodnocení a optimalizace licenční politiky

#### **1.29 Správa a provoz aplikačního vybavení datových center**

- Činnosti spojené se zabezpečením řádného provozu vybavení datového centra
- Profylaktické činnosti vybavení datového centra
- Instalace OS vybavení serverů
- Instalace aplikačního vybavení datového centra
- Instalace opravných verzí, a bezpečnostních patch OS serverů
- Instalace a správa nezbytného SW vybavení včetně antivirové ochrany

- Zajištění opravy závad vybavení datového centra u dodavatele zařízení
- Monitoring a návrhy na zlepšení provozu datového centra
- Spolupráce na hledání a řešení závad

### **1.30 Správa a provoz provozních informačních systémů**

- Zajištění provozu provozních informačních systémů
- Zajištění instalace na pracovní stanice
- Zajištění instalace nových a opravných verzí
- Řešení problémů a incidentů 1. úrovně a eskalace k dodavateli provozních systému
- Provádění pravidelných činností spojených s řádným provozem provozních systémů
- Návrhy na zlepšení provozních systémů
- Vedení provozních deníků provozních systémů
- Spolupráce na řešení problémů

### **1.31 Správa a provoz ostatních informačních systémů**

- Zajištění provozu ostatních informačních systémů
- Zajištění instalace na pracovní stanice
- Zajištění instalace nových a opravných verzí
- Řešení problémů a incidentů 1. úrovně a eskalace k dodavateli ostatních informačních systémů
- Provádění pravidelných činností spojených s řádným provozem ostatních informačních systémů
- Návrhy na zlepšení provozních systémů
- Vedení provozních deníků ostatních
- Spolupráce na řešení problémů

### **1.32 Zajištění provozu a rozvoje centrálních sdílených datových prostor resortu MZ**

- Zajištění provozu sdílených prostor
- Řešení problémů a incident
- Provádění pravidelných činností spojených s řádným provozem sdílených prostor
- Návrhy na zlepšení sdílených prostor
- Vedení provozních deníků sdílených prostor
- Spolupráce na řešení problémů
- Návrhy rozvoje sdílených prostor dle kapacitních nároků
- Rozvoj sdílených prostor dle kapacitních nároků uživatelů

### **1.33 Administrace a provoz ActiveDirectory**

- Provoz a správa Active Directory
- Řízení přístupů jednotlivých uživatelů na základě pokynů Objednatele (zakládání, úprava, rušení uživatelů, přidělování a odebrání oprávnění)
- Dohled nad integrací ostatních aplikací s AD
- Dohled nad dodržováním definovaných pravidel
- Nastavení a provoz centrálních politik pro stanice a uživatele
- Provádění reportingu (například: seznam uživatelů a jejich přístupových práv, informace o bezpečnostních incidentech, apod.)

### **1.34 Administrace a provoz ActiveDirectory – 100 uživatelů**

- Provoz a správa Active Directory
- Řízení přístupů jednotlivých uživatelů na základě pokynů Objednatele (zakládání, úprava, rušení uživatelů, přidělování a odebrání oprávnění)
- Dohled nad integrací ostatních aplikací s AD
- Dohled nad dodržováním definovaných pravidel
- Nastavení a provoz centrálních politik pro stanice a uživatele
- Provádění reportingu (například: seznam uživatelů a jejich přístupových práv, informace o bezpečnostních incidentech, apod.)

### **1.35 Administrace a provoz Identitního systému a certifikační autority**

- Provoz a správa Identitního systému
- Řízení přístupů jednotlivých uživatelů na základě pokynů Objednatele (zakládání, úprava, rušení uživatelů, přidělování a odebrání oprávnění)
- Dohled nad integrací ostatních aplikací s IAM
- Dohled nad dodržováním definovaných pravidel
- Nastavení a provoz centrálních politik pro stanice a uživatele
- Provádění reportingu (například: seznam uživatelů a jejich přístupových práv, informace o bezpečnostních incidentech, apod.)
- Provoz a správa certifikační autority
- Certifikační autorita MZ:
  - Generovat seznam revokovaných certifikátů (CRL) kořenové certifikační autority a zajistit jejich publikaci
  - Monitorovat dostupnost úložiště certifikátů
  - Generovat computer certifikáty
  - Generovat certifikáty pro servery
  - Kontrola životnosti certifikátů
- Certifikáty Postsignum
  - Vydávání certifikátů
  - Instalace a vydávání certifikátů na tokenů
  - Evidence certifikátů, kontrola data vypršení certifikátu

### **1.36 Administrace a provoz Identitního systému a certifikační autority – 100 uživatelů**

- Provoz a správa Identitního systému
- Řízení přístupů jednotlivých uživatelů na základě pokynů Objednatele (zakládání, úprava, rušení uživatelů, přidělování a odebrání oprávnění)
- Dohled nad integrací ostatních aplikací s IAM
- Dohled nad dodržováním definovaných pravidel
- Nastavení a provoz centrálních politik pro stanice a uživatele
- Provádění reportingu (například: seznam uživatelů a jejich přístupových práv, informace o bezpečnostních incidentech, apod.)
- Provoz a správa certifikační autority
- Certifikační autorita MZ
  - Generovat seznam revokovaných certifikátů (CRL) kořenové
  - certifikační autority a zajistit jejich publikaci
  - Monitorovat dostupnost úložiště certifikátů
  - Generovat computer certifikáty
  - Generovat certifikáty pro servery
  - Kontrola životnosti certifikátů

- Certifikáty Postsignum
  - Vydávání certifikátů
  - Instalace a vydávání certifikátů na tokenů
  - Evidence certifikátů, kontrola data vypršení certifikátu

### **1.37 Administrace a provoz elektronické pošty (MS Exchange)**

- Provoz aplikace MS Exchange
- Profylaktické činnosti MS Exchange
- Zajištění monitoringu MS Exchange
- Řešení incidentů
- Vedení provozních deníků k jednotlivým prvkům
- Instalace MS Exchange serverů
- Instalace nových a opravných verzí MS Exchange

### **1.38 Administrace a provoz elektronické pošty (MS Exchange) – 100 uživatelů**

- Provoz aplikace MS Exchange
- Profylaktické činnosti MS Exchange
- Zajištění monitoringu MS Exchange
- Řešení incidentů
- Vedení provozních deníků k jednotlivým prvkům
- Instalace MS Exchange serverů
- Instalace nových a opravných verzí MS Exchange

### **1.39 Zajištění jednotného kontaktního místa a zajištění nástroje HelpDesk**

- Provoz jednotného kontaktního místa
  - Telefonická podpora hotline
  - Webová aplikace HELPDESK
  - OnSite podpora
- Zajištění nástroje HELPDESK a jeho provoz v prostředí Objednatele s dostupností 24x7 s dostupností 99,7%
- Proaktivní přístup k řešení požadavků
- Integrace nástroje do prostředí Objednatele

### **1.40 Zajištění nástroje pro evidenci výkazů činností**

- Zajištění nástroje Evidence výkazů činností a jeho provoz v prostředí Objednatele
- Integrace nástroje do prostředí Objednatele

### **1.41 Administrace a provoz deduplikační techniky**

- Zajištění provozu deduplikační techniky
- Řešení problémů a incidentů
- Provádění pravidelných činností spojených s řádným provozem deduplikační techniky
- Návrhy na zlepšení činnosti deduplikační techniky
- Integrace a vazba na zálohování datových center

### **1.42 Zálohování dat a obnova u nekritických aplikací**

- Zajištění provozu technologií potřebných pro tuto službu

- Zajištění instalace nových a opravných verzí aplikace
- Řešení problémů a incidentů
- Provádění pravidelných činností spojených s řádným provozem této služby
- Vedení provozních deníků této služby
- Spolupráce na řešení problémů
- Provádění pravidelných záloh dle specifikovaných požadavků
- Provádění specifických záloh dle požadavků
- Provádění obnovy zálohovaných dat
- Provádění testování úspěšnosti obnovy zálohovaných dat
- Návrhy na rozvoj a optimalizaci služby
- Realizace schválených návrhů rozvoje a optimalizace služby
- Vedení řádné dokumentace
- Provoz služby v souladu s bezpečnostní politikou zákazníka Ochrana zálohovaných dat dle bezpečnostní politiky zákazníka
- Provádění dlouhodobé archivace dat, dle specifikovaného skartačního řádu.
- Testování definovaných recovery scénářů služeb

#### **1.43 Zálohování dat a obnova u kritických aplikací**

- Zajištění provozu technologií potřebných pro tuto službu
- Zajištění instalace nových a opravných verzí aplikace
- Řešení problémů a incidentů
- Provádění pravidelných činností spojených s řádným provozem této služby
- Vedení provozních deníků této služby
- Spolupráce na řešení problémů
- Provádění pravidelných záloh dle specifikovaných požadavků
- Provádění specifických záloh dle požadavků
- Provádění obnovy zálohovaných dat
- Provádění testování úspěšnosti obnovy zálohovaných dat
- Návrhy na rozvoj a optimalizaci služby
- Realizace schválených návrhů rozvoje a optimalizace služby
- Vedení řádné dokumentace
- Provoz služby v souladu s bezpečnostní politikou zákazníka
- Ochrana zálohovaných dat dle bezpečnostní politiky zákazníka
- Provádění dlouhodobé archivace dat, dle specifikovaného skartačního řádu.
- Testování definovaných recovery scénářů služeb

#### **1.44 Zajištění provozní bezpečnosti a monitoring infrastruktury**

- Monitoring infrastruktury
- Monitorování síťových služeb
- Zajištění provozu technologií potřebných pro tuto službu
- Zajištění instalace nových a opravných verzí
- Zajištění správy a provozu systému Nagios
- Provoz systémů pro monitoring a provisioning síťové infrastruktury
- Monitorování síťových služeb (SMTP, POP3, HTTP, NNTP, ICMP, SNMP, FTP, SSH)
- Monitorování zdrojů host systémů (procesor zatížení, disková kapacita, apod.) postavených na většině platforem operačních systémů
- Monitorování různých sond (teplota, alarm)
- Monitorování pomocí vzdáleně spuštěných skriptů

- Vzdálené monitorování prostřednictvím SSH nebo SSL šifrovaných tunelů.
- Správa logů a jejich vyhodnocení

#### **1.45 Zajištění provozní bezpečnosti a monitoring pracovních stanic**

- Návrh provozu ochrany pracovních stanic
- Návrh provozu vzdáleného bezpečného přístupu do sítě MZ NET
- Návrh provozu monitoringu dostupnosti spravovaných zařízení a služeb
- Návrh na optimalizaci spravovaných zařízení a služeb
- Zajištění bezpečnostních oprav operačních systémů a aplikací
- Distribuce aplikací a oprav formou instalačních balíčků
- Instalace a správa nástrojů na ochranu proti škodlivému kódu.
- Monitoring pracovních stanic
- Správa logů a jejich vyhodnocení

#### **1.46 Návrh provozní bezpečnosti**

- Návrh provozu ochrany pracovních stanic
- Návrh provozu vzdáleného bezpečného přístupu do sítě MZ NET
- Návrh provozu síťové bezpečnosti (FireWall, PROXY Server)
- Návrh provozu ochrany serverů
- Návrh provozu ochrany poštovní brány (antispam, antivir)
- Návrh provozu monitoringu dostupnosti spravovaných zařízení a služeb
- Návrh na optimalizaci spravovaných zařízení a služeb

#### **1.47 Údržba zavedených systémů dle ISO 27 000**

- Ověřování a řízení vytváření, zavedení a udržování procesů dle dané normy
- Přípravy zprávy o účinnosti a změnách
- Zajišťování informovanosti zaměstnanců o požadavcích na zvyšování efektivity a účinnosti vykonávání všech procesů a činností formou pravidelných školení.
- Spolupráce s akreditovaným certifikačním orgánem při posuzování v rámci opakované certifikace a dozorových činnostech.
- Ověřování a řízení dokumentace, přezkoumání a aktualizace dokumentace vyvolanou změnami.
- Ověřování a řízení záznamů, jejich vytváření a udržování.
- Ověřování z hlediska účinnosti, řízení přezkoumávání v plánovaných intervalech, vhodnost, přiměřenost a účinnost.
- Ověřování plnění a návrhy stanovení cílů.
- Zajišťování proškolení nových zaměstnanců
- Zajišťování hodnocení a opakované hodnocení dodavatelů a udržování záznamů o tomto hodnocení.
- Zajišťování pravidelného vyhodnocení spokojenosti spolupracujících organizací.
- Identifikace, návrhy a realizace příležitosti pro zlepšení.
- Zajišťování harmonogramu a programu interních auditů k ověření
- Koordinace kontinuálního zlepšování provádění interních auditů ISMS v plánovaných intervalech

#### **1.48 Údržba zavedených systémů dle ISO 10 006 a 20 000**

- Ověřování a řízení vytváření, zavedení a udržování procesů dle dané normy
- Přípravy zprávy o účinnosti a změnách
- Zajišťování informovanosti zaměstnanců o požadavcích na zvyšování efektivity a účinnosti vykonávání všech procesů a činností formou pravidelných školení.

- Spolupráce s akreditovaným certifikačním orgánem při posuzování v rámci opakované certifikace a dozorových činnostech.
- Ověřování a řízení dokumentace, přezkoumání a aktualizace dokumentace vyvolanou změnami.
- Ověřování a řízení záznamů, jejich vytváření a udržování.
- Ověřování z hlediska účinnosti, řízení přezkoumávání v plánovaných intervalech, vhodnost, přiměřenost a účinnost.
- Ověřování plnění a návrhy stanovení cílů.
- Zajišťování proškolení nových zaměstnanců
- Zajišťování hodnocení a opakované hodnocení dodavatelů a udržování záznamů o tomto hodnocení.
- Zajišťování pravidelného vyhodnocení spokojenosti spolupracujících organizací.
- Identifikace, návrhy a realizace příležitosti pro zlepšení.
- Zajišťování harmonogramu a programu interních auditů k ověření Koordinace kontinuálního zlepšování

#### **1.49 Základní pojmy informačních a komunikačních technologií - 10 uživatelů**

- Příprava školícího programu v dané oblasti Zavedení uživatelů pro systému eLearning
- Realizace eLearning kurzu „Základní pojmy informačních a komunikačních technologií“ dle konceptu ECDL:
- Základní pojmy informačních a komunikačních technologií - vyžaduje po uchazeči pochopení hlavních pojmů z oblasti výpočetní techniky a základní znalost různých částí počítače, a to na obecné úrovni.
- Vyhodnocení kurzu pro uživatele
- Reporting
- Proaktivní přístup k řešení požadavků
- Možnost integrace systému do prostředí Objednatele

#### **1.50 Používání počítače a správa souborů - 10 uživatelů**

- Příprava školícího programu v dané oblasti
- Zavedení uživatelů pro systému eLearning
- Realizace eLearning kurzu „Používání počítače a správa souborů“ dle konceptu ECDL:
- Vyžaduje po uchazeči prokázat schopnost pracovat spočítačem
- Reporting
- Proaktivní přístup k řešení požadavků
- Možnost integrace systému do prostředí Objednatele

#### **1.51 Zpracování textu - 10 uživatelů**

- Příprava školícího programu v dané oblasti
- Zavedení uživatelů pro systému eLearning
- Realizace eLearning kurzu „Zpracování textu“ dle konceptu ECDL:
- Vyžaduje po uchazeči prokázat schopnost používat aplikaci pro zpracování textu pro každodenní korespondenci a tvorbu dokumentů.
- Reporting
- Proaktivní přístup k řešení požadavků
- Možnost integrace systému do prostředí Objednatele

#### **1.52 Tabulkový procesor - 10 uživatelů**

- Příprava školícího programu v dané oblasti
- Zavedení uživatelů pro systému eLearning

- Realizace eLearning kurzu „Tabulkový procesor“ dle konceptu ECDL:
  - Vyžaduje po uchazeči pochopit podstatu tabulek a prokázat schopnost používat efektivně tabulkový procesor.
- Reporting
- Proaktivní přístup k řešení požadavků
- Možnost integrace systému do prostředí Objednatele

#### **1.53 Použití databází - 10 uživatelů**

- Příprava školícího programu v dané oblasti
- Zavedení uživatelů pro systému eLearning
- Realizace eLearning kurzu „Použití databází“ dle konceptu ECDL:
- Vyžaduje po uchazeči pochopit podstatu databáze a prokázat schopnost ji používat.
- Reporting
- Proaktivní přístup k řešení požadavků
- Možnost integrace systému do prostředí Objednatele

#### **1.54 Prezentace - 10 uživatelů**

- Příprava školícího programu v dané oblasti
- Zavedení uživatelů pro systému eLearning
- Realizace eLearning kurzu „Prezentace“ dle konceptu ECDL:
- Vyžaduje po uchazeči prokázat schopnost používat aplikace pro prezentace.
- Reporting
- Proaktivní přístup k řešení požadavků
- Možnost integrace systému do prostředí Objednatele

#### **1.55 Práce s Internetem a komunikace - 10 uživatelů**

- Příprava školícího programu v dané oblasti
- Zavedení uživatelů pro systému eLearning
- Realizace eLearning kurzu „Práce s Internetem a komunikace“ dle konceptu ECDL:
  - První část, Práce s Internetem, vyžaduje po uchazeči vědět, co je Internet a umět používat internetový prohlížeč.
  - Druhá část, Komunikace, vyžaduje po uchazeči pochopit některé základní pojmy týkající se lekttronické pošty a znát další možnosti komunikace.
- Reporting
- Proaktivní přístup k řešení požadavků
- Možnost integrace systému do prostředí Objednatele

#### **1.56 Prezenční školení**

- Realizace školení v souladu s konceptem ECDL (European Computer Driving Licence)
- Zaškolování uživatelů při nástupech na pracovní pozici, doškolování apod.
- Ad-Hoc školení na základě požadavků Objednatele

#### **1.57 Zajištění rozvoje ActiveDirectory a IAM**

- Vývojové a integrační činnosti rozvoje Active Directory/IAM a integrace systémů třetích stran
- Ad-hoc konzultace pro integraci systémů do Active



### **1.58 Zajištění rozvoje elektronické pošty - MS Exchange**

- Poskytování expertních služeb spojených s návrhem architektury elektronické pošty
- Poskytování služeb zajištění bezpečnosti provozu elektronické pošty
- Vývojové a customizační činnosti spojené s rozvojem elektronické pošty – MS Exchange
- Konfigurační činnosti MS Exchange
- Integrovační činnosti

### **1.59 Optimalizace provozní bezpečnosti**

Zajištění expertních služeb:

- Optimalizace ochrany pracovních stanic
- Optimalizace vzdáleného bezpečného přístupu do sítě MZ NET
- Optimalizace síťové bezpečnosti (FireWall, PROXY Server)
- Optimalizace ochrany serverů
- Optimalizace ochrany poštovní brány (antispam, antivir)
- Optimalizace dostupnosti spravovaných zařízení a služeb
- Optimalizace spravovaných zařízení a služeb

### **1.60 Expertní služby definice a řízení ICT služeb**

- Expertní služby v oblasti návrhu a definice řízení úrovní ICT služeb činnosti: Služby nastavení a řízení třetích stran poskytujících ICT služby rezortu
- Poskytování konzultačních služeb spojených s návrhem architektury v oblasti ICT
- Poskytování realizačních a implementačních činností v oblasti ICT
- Poskytování expertních služeb v oblastech definice norem a směrnic nezbytných pro provoz ICT
- Spolupráce pro realizaci auditů a realizaci nápravných opatření

### **1.61 Zajištění služeb vybavení a provozní bezpečnosti datových center a síťové infrastruktury**

- Příprava potřebných podmínek v datových centrech
- Příprava potřebných podmínek v lokalitách dotčených subjektů
- Služby instalace síťové infrastruktury a nezbytného vybavení v lokalitách dotčených subjektů
- Služby spojené s vybavením datových center:
  - Montáže a demontáže vybavení infrastruktury
  - Propojení jednotlivých prvků infrastruktury
  - Oživení prvků infrastruktury

### **1.62 Implementace a rozvoj systémů ISO 27 000, 10 006, 20 000**

- Vytváření, zavedení a udržování procesů dle definovaných norem
- Zavedení norem do prostředí dotčených subjektů
- Zajištění informovanosti, školení
- Ověření shody s danou normou
- Návrhy na kontinuální zlepšování
- Příprava certifikace norem
- Expertní konzultace v oblasti norem

### **1.63 Provádění penetračních testů**

- Analýza architektury
  - Definice měřících bodů
  - Identifikace cílů, služeb a rizik,
-

- Provedení testů (destruktivní, nedestruktivní, vnitřní, vnější)
- Analýza výsledků testů a identifikace bezpečnostních rizik,
- Ověření nalezených rizik
- Analýza a návrh protipatření vedoucích k minimalizaci nalezených rizik, Zpracování zpráv a výstupů

## Příloha č. 3

## Cena

Tabulka A – Služby placené paušální měsíční částkou – Správa infrastruktury

Kód služby (KL)	Název služby	Cena v Kč bez DPH za poskytování služby po dobu 1 měsíce	Výše DPH v %	Cena v Kč včetně DPH za poskytování služby po dobu 1 měsíce
KL01.1	Správa, provoz a dohled LAN, WAN, WIFI, SAN a dalších prvků sítě - onsite podpora	70 000 Kč	20	84 000 Kč
KL01.2	Správa, provoz a dohled LAN, WAN, WIFI, SAN a dalších prvků sítě - vzdálená podpora	60 000 Kč	20	72 000 Kč
KL01.3	Správa, provoz a dohled WAN a VPN dotčených subjektů – vzdálená podpora	60 000 Kč	20	72 000 Kč
KL02	Správa, provoz a podpora datového centra	30 000 Kč	20	36 000 Kč
KL03	Zajištění licenční politiky datového centra	20 000 Kč	20	24 000 Kč
KL04	Správa síťových služeb	50 000 Kč	20	60 000 Kč
KL05	Správa konektivity datových center	10 000 Kč	20	12 000 Kč

Tabulka B – Služby placené paušální měsíční částkou – Správa tiskových služeb

Kód služby (KL)	Název služby	Cena v Kč bez DPH za poskytování služby po dobu 1 měsíce	Výše DPH v %	Cena v Kč včetně DPH za poskytování služby po dobu 1 měsíce
KL06.1	Provoz, správa a rozvoj tiskáren – onsite podpora	20 000 Kč	20	24 000 Kč
KL06.2	Provoz, správa a rozvoj tiskáren – vzdálená podpora	5 000 Kč	20	6 000 Kč
KL07	Administrace spotřebního materiálu	5 000 Kč	20	6 000 Kč

KL08	Monitoring tiskových služeb	1 000 Kč	20	1 200 Kč
------	-----------------------------	----------	----	----------

Tabulka C – Služby placené paušální měsíční částkou – Správa uživatelských stanic

Kód služby (KL)	Název služby	Cena v Kč bez DPH za poskytování služby po dobu 1 měsíce	Výše DPH v %	Cena v Kč včetně DPH za poskytování služby po dobu 1 měsíce
KL09.1	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (100 kusů) – onsite podpora I	40 000 Kč	20	48 000 Kč
KL09.2	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (100 kusů) – onsite podpora II	80 000 Kč	20	96 000 Kč
KL09.3	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (100 kusů) – vzdálená podpora I	15 000 Kč	20	18 000 Kč
KL09.4	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (100 kusů) – vzdálená podpora II	25 000 Kč	20	30 000 Kč
KL10	Administrace a správa uživatelských účtů koncových stanic	5 000 Kč	20	6 000 Kč
KL11	Zajištění systému a procesů evidence a skladového hospodářství uživatelských stanic	2 000 Kč	20	2 400 Kč
KL12	Zajištění licenční politiky pracovních stanic – 100 kusů	2 000 Kč	20	2 400 Kč

Tabulka D – Služby placené paušální měsíční částkou – Správa a provoz

Kód služby (KL)	Název služby	Cena v Kč bez DPH za poskytování služby po dobu 1 měsíce	Výše DPH v %	Cena v Kč včetně DPH za poskytování služby po dobu 1 měsíce
KL13	Správa a provoz aplikačního vybavení datových center	5 000 Kč	20	6 000 Kč

KL14	Správa a provoz provozních informačních systémů	5 000 Kč	20	6 000 Kč
KL15	Správa a provoz ostatních informačních systémů	2 000 Kč	20	2 400 Kč
KL16	Zajištění sdílených datových prostor	2 000 Kč	20	2 400 Kč

Tabulka E – Služby placené paušální měsíční částkou – Centrální služby

Kód služby (KL)	Název služby	Cena v Kč bez DPH za poskytování služby po dobu 1 měsíce	Výše DPH v %	Cena v Kč včetně DPH za poskytování služby po dobu 1 měsíce
KL17.1	Administrace a provoz ActiveDirectory	5 000 Kč	20	6 000 Kč
KL17.2	Administrace a provoz ActiveDirectory - 100 uživatelů	1 000 Kč	20	1 200 Kč
KL18.1	Administrace a provoz Identitního systému a certifikační autority	2 000 Kč	20	2 400 Kč
KL18.2	Administrace a provoz Identitního systému a certifikační autority - 100 uživatelů	1 000 Kč	20	1 200 Kč
KL19.1	Administrace a provoz elektronické pošty (MS Exchange)	5 000 Kč	20	6 000 Kč
KL19.2	Administrace a provoz elektronické pošty (MS Exchange) - 100 uživatelů	1 000 Kč	20	1 200 Kč
KL20	Zajištění jednotného kontaktního místa a zajištění nástroje HelpDesk	2 000 Kč	20	2 400 Kč
KL21	Zajištění nástroje pro evidenci výkazů činností	1 000 Kč	20	1 200 Kč
KL22	Administrace a provoz deduplikační techniky	1 000 Kč	20	1 200 Kč

Tabulka F – Služby placené paušální měsíční částkou – Zajištění provozní bezpečnosti

Kód služby (KL)	Název služby	Cena v Kč bez DPH za poskytování služby po dobu 1 měsíce	Výše DPH v %	Cena v Kč včetně DPH za poskytování služby po dobu 1 měsíce
KL23	Zálohování dat a obnova u nekritických aplikací	2 500 Kč	20	3 000 Kč
KL24	Zálohování dat a obnova u kritických aplikací	5 000 Kč	20	6 000 Kč
KL25	Zajištění provozní bezpečnosti a monitoring infrastruktury	1000 Kč	20	1200 Kč
KL26	Zajištění provozní bezpečnosti a monitoring pracovních stanic	1000 Kč	20	1200 Kč
KL27	Návrh provozní bezpečnosti	1 000 Kč	20	1 200 Kč
KL28	Údržba zavedených systémů ISO 27 000	2 000 Kč	20	2 400 Kč
KL29	Údržba zavedených systémů 10 006 a 20 000	2 000 Kč	20	2 400 Kč

Tabulka G – Služby placené paušální měsíční částkou – Školení

Kód služby (KL)	Název služby	Cena v Kč bez DPH za poskytování služby po dobu 1 měsíce	Výše DPH v %	Cena v Kč včetně DPH za poskytování služby po dobu 1 měsíce
KL30.1	Základní pojmy informačních a komunikačních technologií - 10 uživatelů	1 000 Kč	20	1 200 Kč
KL30.2	Používání počítače a správa souborů - 10 uživatelů	1000 Kč	20	1200 Kč
KL30.3	Zpracování textu - 10 uživatelů	1 000 Kč	20	1 200 Kč
KL30.4	Tabulkový procesor - 10 uživatelů	1 000 Kč	20	1 200 Kč
KL30.5	Použití databází - 10 uživatelů	1 000 Kč	20	1 200 Kč
KL30.6	Prezentace - 10 uživatelů	1 000 Kč	20	1 200 Kč

KL30.7	Práce s Internetem a komunikace - 10 uživatelů	1000 Kč	20	1200 Kč
--------	--	---------	----	---------

Tabulka H – Služby placené částkou za 1 člověkodenní<sup>1</sup> - Podpůrné služby

Kód služby (KL)	Název služby	Cena v Kč bez DPH za jeden člověkodenní	Výše DPH v %	Cena v Kč včetně DPH za jeden člověkodenní
KL31	Prezenční školení	4 200 Kč	20	5 040 Kč
KL32	Zajištění rozvoje ActiveDirectory a IAM	4 200 Kč	20	5 040 Kč
KL33	Zajištění rozvoje elektronické pošty - MS Exchange	4 200 Kč	20	5 040 Kč
KL34	Optimalizace provozní bezpečnosti	4 200 Kč	20	5 040 Kč
KL35	Expertní služby definice a řízení ICT služeb	8 000 Kč	20	9 600 Kč
KL36	Zajištění služeb vybavení a provozní bezpečnosti datových center a síťové infrastruktury	4 200 Kč	20	5 040 Kč
KL37	Implementace a rozvoj systémů ISO 27 000, 10 006, 20 000	4 200 Kč	20	5 040 Kč
KL38	Provádění penetračních testů	4 200 Kč	20	5 040 Kč

<sup>1</sup> Jedním člověkodnem se rozumí čas odpovídající práci jednoho (konkrétního) odborníka po dobu jednoho pracovního dne (8 hod).

#### Příloha č. 4

##### Součinnost

1. Povinností Objednatele je informovat včas Poskytovatele o všech okolnostech, které mohou mít rozhodující vliv na poskytnutí služeb. V případě potřeby poskytne Objednatel na písemné vyžádání Poskytovatele podklady nebo spolupůsobení nezbytné pro dodání specializovaných služeb.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli na vyžádání na základě písemné žádosti nejpozději do dvou pracovních dnů dostupné informace a podklady, zajistit přítomnost vlastních pracovníků nebo jiných osob, jejichž součinnost je nezbytná pro plnění povinností Poskytovatele, případně informovat a termínu a způsobu, do kterého budou požadavky Poskytovatele na takovouto součinnost zajištěny.
3. V případě, že Objednatel neposkytne požadovanou součinnost v termínu dvou pracovních dnů, a je-li tato součinnost nezbytná pro plnění povinností Poskytovatele, není Poskytovatel v prodlení s dodáním díla, případně naplňováním specifických parametrů díla souvisejících s vyžadovanou součinností, a to nejméně po dobu neposkytnutí součinnosti ze strany Objednatele.
4. Při zahájení plnění Poskytovatelem bude Objednatel požadovat poskytnutí součinnosti Objednatel e nejméně v níže uvedeném rozsahu, neposkytnutí uvedené součinnosti ze strany Objednatele má odkladný účinek na závazek Poskytovatele plnit kvalitativní parametry jednotlivých služeb, k jejichž převzetí Poskytovatelem nebyla poskytnuta odpovídající součinnost. Požadavky na součinnost při předání díla zahrnují především:
  - a. Předání dokumentace k topologii a konfiguraci datové sítě
  - b. Předání detailní dokumentace k jednotlivým serverovnám / datacenterům a zařízením v nich umístěným
  - c. Předání inventurních seznamů ke spravovaným technickým zařízením
  - d. Audit instalovaného software a licenční pokrytí
  - e. Aktuální provozní, bezpečnostní a zaměstnanecké směrnice ve vztahu k IT