

# Příloha č. 1 VOP pro poskytování služeb datového centra: Specifikace parametrů služby

## 1 ČMIS Privátní cloud, Premium VPS a ČMIS ERP VPS

### 1.1 Procesor ČMIS Premium VPS

Množství výpočetního výkonu přiřazeného virtuálnímu privátnímu serveru resp. počet přiřazených virtuálních jader procesoru. Položka je pro každý VPS povinná a může dosahovat hodnot 1 až 64.

### 1.2 Procesor ČMIS ERP VPS

Množství výpočetního výkonu přiřazeného virtuálnímu privátnímu serveru resp. počet přiřazených virtuálních jader procesoru, vždy v násobcích po 2 jádrech. Položka je pro každý VPS povinná, může dosahovat hodnot 4 až 64.

### 1.3 Operační paměť

Maximální množství operační paměti RAM, kterou si může virtuální privátní server alokovat, tj. hodnota Maximum RAM při použití technologie Dynamic Memory. Položka je pro Privátní cloud resp. každý VPS povinná a může dosahovat hodnot 1 až 4096.

### 1.4 Pevný disk - vysoce dostupná storage

Disková kapacita v GB přidělená virtuálnímu privátnímu serveru. Virtuální pevný disk je umístěn na vysoce dostupné storage - datovém úložišti. VPS může obsahovat až 10 těchto virtuálních disků. Výkonové varianty určující maximální výkon diskového oddílu:

- NVMe, 6.000 IOPS:
  - Storage pro instalaci operačního systému, aplikací a umístění uživatelských dat.
  - Položka je pro Privátní cloud resp. každý VPS povinná a může dosahovat hodnot 1 až 2000. Minimální kapacita pro instalaci operačního systému Windows Server je 80GB.
- NVMe, 30.000 IOPS:
  - Storage pro provoz aplikací náročných na diskový výkon, např. databáze SQL.
  - Položka je pro Privátní cloud resp. VPS volitelná a může dosahovat hodnot 1 až 2000.
- Archivní cold storage pro Veeam Cloud Connect a/nebo S3
  - Storage pro zálohování a archivaci dat z lokálních prostředí zákazníka do datového centra Poskytovatele.
  - Položka je volitelná a může dosahovat hodnot 100 až 512000.

### 1.5 Prostor pro zálohování:

Storage - disková kapacita v GB určená pro zálohování operačního systému a dat. Obvykle by měla dosahovat 2-násobku kapacity primárních dat. Není-li sjednáno jinak, je Prostor pro zálohování umístěn v nezávislém datovém centru, geograficky odděleném od datového centra s primárními/zálohovanými daty. Položka je volitelná a může dosahovat hodnot 100 až 512000.

- Prostor pro zálohování Linux - SSD tier, 100MB/s
  - Storage určená pro zálohování operačních systémů a dat z Linux prostředí.
  - Propustnost zálohování a obnova dat rychlostí až 100MB/s.
- Veeam hardened backup repository - NVMe tier, 1000MB/s

- Storage určená pro zálohování operačních systémů a dat pomocí nástroje Veeam.
- Immutable backup - storage s ochranou proti smazání nebo změně dat.
- Propustnost zálohování a obnova dat rychlostí až 1000MB/s.
- Veeam hardened backup repository - archive tier, 20MB/s
  - Storage pro dlouhodobou archivaci dat.
  - Storage určená pro zálohování operačních systémů a dat pomocí nástroje Veeam.
  - Immutable backup - storage s ochranou proti smazání nebo změně dat.
  - Propustnost zálohování a obnova dat rychlostí až 20MB/s.

## 1.6 Uživatelský účet

Uživatelský účet s přístupem k serveru Windows. Položka je pro každý uživatelský účet povinná. Jednomu nebo několika uživatelským účtům je možné volitelně přiřadit oprávnění administrátora, který tak získá plný přístup k nastavení a správě systému. V případě poskytnutí oprávnění uživateli nenese ČMIS zodpovědnost za data uživatele a dostupnost/funkčnost VPS.

## 1.7 FortiGate Next-Generation Firewall

Fyzický nebo virtuální firewall dedikovaný pro Privátní cloud Uživatele lze zřídit ve variantách:

- Dedikovaná VDOM (virtual domain): virtuální firewall uvnitř fyzického firewallu
- HA cluster - dedikovaná VDOM (virtual domain): virtuální firewall uvnitř vysoce dostupného clusteru fyzických firewallů
- Dedikovaný HW Firewall: fyzický firewall
- HA cluster - Dedikovaný HW Firewall Cluster: vysoce dostupný cluster fyzických firewallů

Firewall lze zvolit včetně nebo bez pokročilých bezpečnostních funkcí Unified Threat Protection (UTP): IPS, Advanced Malware Protection, Application Control, URL, DNS & Video Filtering, Antispam Service, and FortiCare Premium.

## 1.8 Konektivita uvnitř datového centra

Fyzické servery, hypervizory, Privátní cloud resp. jednotlivé virtuální servery jsou uvnitř datového centra ČMIS připojeny dvojicí nezávislých redundantních datových propojů (LACP nebo Switch Embedded Teaming) o propustnosti 10, 25, 40, 50 nebo 100Gbs.

## 1.9 Konektivita do sítě Internet

Datové centrum ČMIS je připojeno dvěma nezávislými datovými linkami dvou nezávislých poskytovatelů konektivity zajišťujících mimo jiné připojení do výměnných uzlů NIX.CZ a Peering.cz. Pro privátní cloud Uživatele je garantována minimální propustnost 1Gbs příchozího trafficu (Ingress) a 1Gbs odchozího trafficu (Egress).

# 2 Systémová správa, uživatelská podpora a další služby

Nad rámec infrastrukturních služeb datového centra definovaných v odstavci 1. (dále jen „Infrastrukturní služby“) lze objednat služby systémové správy, uživatelské podpory, monitoringu, zálohování a dalších služby souvisejících s daty, informačními systémy a aplikacemi provozovanými uživatelem v rámci infrastrukturních služeb (dále jen „Systémová správa a uživatelská podpora“). Jedná se mimo jiné o tyto služby:

- Zřízení a instalace serveru
- Aktualizace a správa serveru
- Instalace aplikací, Aktualizace a správa aplikací
- Monitoring serveru, aplikací, sítě
- Zálohování serveru a aplikací
- Zálohování uživatelských dat

- Zálohování databází
- Provedení snapshotu systému
- Obnova dat ze zálohy
- Nastavení a správa sítě, Nastavení a správa DNS, Nastavení a správa Firewall, Nastavení a správa VPN
- Zřízení uživatelského účtu, Zrušení uživatelského účtu
- Aktivace uživatelského účtu, Deaktivace uživatelského účtu
- Reset hesla uživatelského účtu
- Zřízení a nastavení emailového účtu, Zrušení emailového účtu
- Nastavení a správa Office 365
- Uživatelská podpora
- Migrace uživatelských dat
- Práce s uživatelskými daty
- Instalace a konfigurace tiskáren a skenerů
- Instalace a konfigurace čteček, čipových karet a certifikátů
- Konzultace
- Analýza
- Projektové řízení
- Dokumentace serveru, aplikací, uživatelů, sítě, služeb
- Práce systémového administrátora - junior/senior
- Práce kyberbezpečnostního specialisty - senior
- Konzultační a analytické práce - senior
- Vývojářské práce - junior/senior
- Projektové řízení
- Školení uživatelů
- Školení uživatelů - specializované
- Školení senior administrátorů Microsoft SQL Server
- Analýza a návrh řešení: Performance tuning Microsoft SQL Server
- Analýza a návrh řešení: Upgrade a migrace Microsoft SQL Server
- Specializované práce
- Práce mimo pracovní dobu 8-18 hod
- Práce v provozovně klienta
- Doprava [Kč/km]
- Další individuálně sjednané služby

Rámcový obsah Systémové správy a uživatelské podpory je definován v příslušných Objednávkách. Není-li Objednávkou požadováno jinak, jsou jednotlivé činnosti prováděny Poskytovatelem způsobem odpovídajícím jeho odborným znalostem a zkušenostem dle tzv. „Best practice“.

Uživatel bere na vědomí, že rozsah resp. časová dotace služeb Systémové správy a uživatelské podpory se může měnit na základě aktuálních okolností, mimo jiné množství systémových, programových a bezpečnostních aktualizací, objemu zpracovávaných dat, provozním stavu a komplexnosti informačních systémů Uživatele, bezpečnostních hrozbách apod. V případě závažných bezpečnostních hrozeb a kritických provozních situací Uživatel souhlasí s provedením nezbytných činností v rozsahu nezbytném pro odvrácení příslušných hrozeb. Ostatní požadavky na Systémovou správu a uživatelskou podporu nemusí být provedeny, pokud Uživatel navýšení časové dotace neodsouhlasí.

## 2.1 Balíčky Premium Support

Služby Systémové správy a uživatelské podpory lze objednat v balíčcích s přiděleným hodinovým rozpočtem ve variantách:

- Bez paušálu – 0 hodin
- Premium Support Start - 2 hodiny
- Premium Support Silver - 5 hodin

- Premium Support Gold - 10 hodin
- Premium Support Gold - individuální rozpočet

Další služby nad rámec balíčku jsou účtovány hodinovou sazbou.

## 2.2 Dostupnost služeb Systémové správy a uživatelské podpory

Služby Systémové správy a uživatelské podpory jsou poskytovány v pracovní dny 8:00 až 18:00. V případě závažných bezpečnostních hrozeb a kritických provozních situací jsou služby dostupné nepřetržitě 24/7.

## 3 Účtování služeb

Infrastrukturní služby jsou dle příslušných objednávek účtovány paušálním měsíčním poplatkem. Dojde-li k uzavření nové resp. změně stávající Objednávky v průběhu kalendářního měsíce, je do vyúčtování vždy zahrnuta celá objednávka resp. nejvyšší použitý parametr služby bez ohledu na to, po jakou dobu v měsíci byla služba aktivní, tj. nedochází ke krácení ceny služby vzhledem jejímu poměrnému využití v daném měsíci.

Služby Systémové správy a uživatelské podpory jsou účtovány hodinovou sazbou:

- Za práce prováděné online je účtována každá započatá hodina.
- Za práce prováděné mimo pracovní dny 8:00 až 18:00 je připočítávána 100% přírážka k hodinové sazbě.
- Účtování je úplný čas strávený specialistou technické podpory na činnostech souvisejících s požadavkem Uživatele, mimo jiné:
  - Identifikace uživatele a kontrola oprávněnosti čerpání uživatelské podpory
  - Komunikace s uživatelem, analýza požadavku (telefonicky, emailem, prostřednictvím zákaznického portálu, osobně, apod.)
  - Návrh řešení požadavku, určení předpokládané časové náročnosti a jeho vzájemné odsouhlasení
  - Řešení požadavku
  - Administrativní činnosti související s řešením požadavku, evidence, vykazování a dokumentace prováděných prací
  - Předání výsledku uživateli, vzájemné odsouhlasení výsledku a ukončení prací

Již strávený čas specialisty je účtován bez ohledu na úspěšnost vyřešení požadavku, například se v průběhu prováděných činností zjistí, že požadavek je z technických či jiných důvodů neřešitelný nebo Uživatel neakceptuje celkovou předpokládanou časovou náročnost řešení požadavku.

V Praze dne: 30.9.2024

ČMIS s.r.o.  
Pavel Hofrichter, jednatel