

Příloha č. 1, CES:5272

Specifikace služeb, provozních a SLA parametrů

Obsah

1	Služba 1 – Služby datových center	5
1.1	Popis služby	5
1.1.1	Služby datových center	5
1.1.2	Konektivita datových center	8
1.1.3	Budoucí rozvoj systému NEN v horizontu 5 let s dopadem na Službu 1.....	8
1.2	Minimální rozsah služby.....	9
1.3	Vyhodnocení služby	9
1.4	Metriky služby (SLA).....	9
1.5	Periodicita	10
2	Služba 2 – Služby součinnosti při umístění technického a systémového prostředí NEN do provozních prostor datových center	11
2.1	Popis služby	11
2.2	Minimální rozsah služby.....	11
2.3	Vyhodnocení služby	12
2.4	Metriky služby (SLA).....	12
2.5	Periodicita	12
3	Služba 3 - Zapojení Provozovatele NEN do pilotního provozu NEN.....	14
3.1	Popis služby	14
3.2	Minimální rozsah služby.....	14
3.3	Vyhodnocení služby	15
3.4	Metriky služby (SLA).....	16
3.5	Periodicita	16
4	Služba 4 - Provedení přípravy na předání systému NEN.....	17
4.1	Popis služby	17
4.2	Minimální rozsah služby.....	19
4.3	Vyhodnocení služby	20
4.4	Metriky služby (SLA).....	21
4.5	Periodicita	21
5	Služba 5 - Převzetí systému NEN Provozovatelem NEN od MMR (správce NEN).....	22
5.1	Popis služby	22
5.2	Minimální rozsah služby.....	22
5.3	Vyhodnocení služby	22
5.4	Metriky služby (SLA).....	23
5.5	Periodicita	23

6	Služba 6 - Spuštění systému NEN a jeho uvedení do běžného provozu	24
6.1	Popis služby	24
6.2	Minimální rozsah služby.....	24
6.3	Vyhodnocení služby	24
6.4	Metriky služby (SLA).....	24
6.5	Periodicita	24
7	Služba 7 - Řízení a správa provozního prostředí	25
7.1	Popis služby.....	25
7.2	Minimální rozsah služby.....	28
7.3	Vyhodnocení služby	28
7.4	Metriky služby (SLA).....	29
7.5	Periodicita	30
8	Služba 8 - Řízení lidských zdrojů.....	31
8.1	Popis služby.....	31
8.2	Minimální rozsah služby.....	33
8.3	Vyhodnocení služby	34
8.4	Metriky služby (SLA).....	34
8.5	Periodicita	35
9	Služba 9 - Poskytování technické podpory a údržby.....	36
9.1	Popis služby.....	36
9.1.1	1. úroveň podpory.....	36
9.1.2	2. úroveň podpory.....	40
9.1.3	Způsob zajištění systémů 1. a 2. úrovně podpory Provozovatelem NEN	43
9.1.4	3. úroveň podpory.....	44
9.2	Minimální rozsah služby.....	44
9.3	Vyhodnocení služby	45
9.4	Metriky služby (SLA).....	45
9.5	Periodicita	48
10	Služba 10 - Podpůrné provozní činnosti	49
10.1	Popis služby.....	49
10.1.1	Certifikace NEN dle ustanovení § 149 odst. 9 ZVZ.....	49
10.1.2	Registrace a správa subjektů (uživatelů systému NEN).....	49
10.1.3	Správa vybraných entit v systému	49
10.1.4	Řízení dokumentace	50
10.1.5	Správa bezpečnosti informací a řízení IT služeb	50
10.1.6	Řízení kontinuity činností.....	51

10.1.7	Průběžné zvyšování kvality provozu systému NEN.....	51
10.2	Minimální rozsah služby	52
10.3	Vyhodnocení služby	53
10.3.1	Periodické vyhodnocování.....	53
10.3.2	Jednorázové vyhodnocení	53
10.4	Metriky služby (SLA).....	53
10.5	Periodicita	55
11	Služba 11 - Zajištění plnění povinností příjemce finanční podpory ze SF EU.....	56
11.1	Popis služby.....	56
11.2	Minimální rozsah služby	56
11.3	Vyhodnocení služby	56
11.4	Metriky služby (SLA).....	56
11.5	Periodicita	56
12	Služba 12 - Zajištění služby řízeného ukončení běžného provozu a předání systému NEN	57
12.1	Popis služby.....	57
12.2	Minimální rozsah služby	58
12.3	Vyhodnocení služby	59
12.4	Metriky služby (SLA).....	59
12.5	Periodicita	59
13	SLA parametry služeb	60
13.1	Definice vad	60
13.2	Vymezení dostupnosti	60
13.3	Vymezení lhůt	61
13.4	Vymezení dob	61

1 Služba 1 – Služby datových center

1.1 Popis služby

Zajištění prostor a služeb datových center pro primární a sekundární lokalitu, ve kterých bude umístěn systém NEN. Provozovatel NEN vybere primární a sekundární lokalitu pro umístění systému NEN a v těchto lokalitách zajistí prostory a služby datových center (dále též „DC“). Musí se jednat o lokality, ve kterých bude systém NEN provozován v běžném provozu po ukončení pilotního provozu.

1.1.1 Služby datových center

Požadavky na racková stání

- Výpočetní prostředky systému NEN budou instalovány ve standardních 19“ raccích, jmenovitá výška racku bude maximálně 42U. V primární lokalitě budou umístěna 3 racková stání a v záložní lokalitě 2 racková stání. Rackové skříně jsou součástí dodávky zajišťované SI NEN. V obou DC budou zajištěny stanovené prostory, konektivita, napájení elektrickou energií, záložní zdroje elektrické energie (UPS a generátor) a chlazení v parametrech dle následujících parametrů:

Stání	Typ	Zatížení podlahy [kg]	Napájecí konektory	Příkon [kW]	Chlazení [BTU/hr]	Připojení ke stání 1
Primární 1	19“, 42U	860	4x IEC309 P+N+G, jištění 240V/24A	12,2	32300	
Primární 2	19“, 42U	555	4x IEC309 P+N+G, jištění 240V/24A	11,2	32800	48x 1000BaseT, RJ45 30x duplex MM, LC
Primární 3	19“, 36U	400	2x IEC309 P+N+G, jištění 240V/24A	4,8	16000	24x 1000BaseT, RJ45 8x duplex MM, LC
Záložní 1	19“, 42U	640	5x IEC309 P+N+G	12,5	36200	
Záložní 2	19“, 36U	400	2x IEC309 P+N+G, jištění 240V/24A	4,8	16000	24x 1000BaseT, RJ45 12x duplex MM, LC

- Připojení k elektrické energii je vyžadováno v redundantním provedení - rackové stání bude napájeno ze dvou nezávisle jištěných a, pomocí přídatných zdrojů napájení zálohovaných, okruhů. Má-li rackové stání uvedeno 2 nebo 4 napájecí připojení, bude polovina připojení zapojena do jednoho okruhu a zbylá polovina bude zapojena do druhého redundantního okruhu. V případě stání s 5 napájecími místy bude zapojení do nezávislých okruhů asymetrické – 3 připojení budou přivedena do jednoho okruhu a zbylá 2 do druhého.

- Příkon, který je uveden v tabulce, je celkový požadovaný příkon všech zařízení umístěných v rackovém stání. Každá redundantní větev musí být schopna tento požadovaný příkon zajistit tak, aby bylo i v případě výpadku jedné z napájecích větví zajištěno napájení komponent. Je-li větev tvořena více napájecími konektory, bude zapojení vybavení racku provedeno tak, aby se příkon rozdělil pokud možno rovnoměrně mezi všechny napájecí body.
- Objednatel požaduje, aby racková stání NEN byla v rámci daného DC umístěna u sebe. Vzhledem k povaze zpracovávaných informací IS NEN požaduje Objednatel, aby všechna racková stání pro systém NEN v každé lokalitě byla od ostatních rackových stání datového centra oddělena prostřednictvím pevné a odolné přepážky (např. mříže, nebo zeď) s tím, že vstup do takto vzniklé oblasti bude řízen skrze systém EKV (elektronická kontrola vstupu).
- Provozovatel je povinen v rámci služby dodat výše uvedené počty a typy propojů mezi rackovými stáními.
- Racková stání 1 jsou navíc vybavena ukončením spojů mezi lokalitami (viz kap. Konektivita datových center).

Přesměrování síťového provozu do záložní lokality

- V případě částečného výpadku síťových prvků lokality (firewall, switche), dojde k bezzásahovému přepnutí na druhý redundantní prvek (ať již na prvek, který je umístěn v rámci lokality, nebo následně na prvek, který je umístěn v záložní lokalitě). Aktivní aplikační komponenty budou ponechány ty, které jsou aktivní v primární lokalitě.
- V případě celkového výpadku primární lokality bude muset být převeden do záložní lokality tak aplikační provoz. Přesměrování síťového provozu do druhé lokality bude zajištěno **bezpečnostní infrastrukturou provozovatele**. Přesměrování aplikačních prostředků bude provedeno provozovatelem systému NEN tak, aby bylo zajištěno požadované SLA doby přesunutí provozu do druhé lokality. Přesunutí provozu z jedné lokality do druhé bude vždy provedeno na pokyn provozovatele NEN.

Požadavky na BIP (bezpečnostní infrastrukturu Provozovatele)

- Bezpečnostní infrastruktura poskytovatele bude plnit následující funkce:
 - Automaticky směřovat provoz do lokality, v které budou dostupné aplikační služby. Pokud ani v jedné lokalitě nebude dostupná funkční aplikační služba, bude uživateli vrácena statická stránka s informacemi o nedostupnosti systému.
 - Dostupnost aplikačních služeb bude prováděna průřezem přes celou infrastrukturu a přes všechny relevantní komponenty. Dostupnost bude monitorována nástroji, které budou vně obou lokalit a budou součástí BIP.
 - Zajistí bezpečnou SSL terminaci spojení pro uživatele IS NEN (ochrana proti běžným útokům na protokolu https). SSL terminace bude prováděna prvky, které budou provozovány ve vysoké dostupnosti s odpovídajícím propustností. BIP musí umět zakončit a přesměrovat SSL provoz minimálně 5 000 současně pracujících uživatelů.

- Komunikovat a zajistit dostupnost koncových služeb IS NEN prostřednictvím protokolů IPv4 a IPv6,
- Poskytovat redundantní připojení do Internetu v každé lokalitě
- Plnit funkci externího FW, který bude vedle překladu veřejných adres na privátní adresy (NAT) zajišťovat filtraci komunikace mezi klienty a IS NEN
- Zajistí ochranu data procházející bezpečnostní infrastrukturou před kompromitací a odposlechem třetích stran
- Bezpečnostní infrastruktura poskytovatele (BIP) bude splňovat tyto požadavky:
 - Nebude obsahovat SPOF tak, aby požadované SLA bylo prokazatelně dosažitelné
 - Bude připojena do NIX dvěma nezávislými připojeními
 - Nebude datově sdílena s ostatními systémy provozovatele
 - Maximální datový tok pro IS NEN prostřednictvím bezpečnostní infrastrukturu do Internetu v rámci jedné lokality bude 500 Mbit/s

Požadavky na IP adresy

Zakončení veřejných adres bude provedeno v BIP Provozovatele NEN. Z tohoto důvodu nejsou stanoveny přesné požadavky na počty veřejných adres. Je na Provozovateli, aby disponoval dostatečnými počty adres pro zajištění požadovaných služeb. Pro zajištění schopnosti Provozovatele zajistit potřebný počet adres jsou uvedeny následující předpoklady potřeb systému NEN v této oblasti:

- Pro provoz NEN je potřebné přidělení veřejných IP adres protokolu IPv4 a IPv6.
- Pro adresaci IPv4 je potřeba 13 veřejných IP adres pro koncové služby projektu NEN (není požadováno přidělení ze spojitého adresního segmentu).
- Do budoucna je potřeba počítat s možností vzniku požadavku na vznik dalších služeb a přístupů, které vygenerují požadavek na dodání dalších veřejných IP adres v rozsahu maximálně srovnatelným s tímto požadavkem. Aktuálně nejsou ale takové požadavky známy a proto je toto jen informativní doporučení pro budoucí plánování na straně provozovatele hostingového centra.
- Pro IPv6 adresaci je potřeba přidělení čtyř veřejných rozsahů, každý s adresní maskou „/64“.

Požadavky na oddělení a propojení lokalit

- DC v primární a sekundární lokalitě musí být geograficky oddělená.
- Je nutné zajistit nezávislé napájení obou lokalit tak, aby v případě úplného výpadku napájení jedné lokality, které je zapříčiněno například současně výpadkem distribuční sítě a zároveň nefunkčností všech lokálních záložních zdrojů napájení, bylo zajištěno napájení druhé lokality. Z toho důvodu doporučujeme zajistit DC tak, aby napájení každé lokality bylo z jiné distribuční sítě a od jiného distributora elektrické energie.
- Propojení primární a záložní lokality bude realizováno pomocí spojů definovaných v kapitole „Konektivita datových center“. Maximální latence propojení smí být 8ms. Latence bude měřena mezi koncovými prvky NEN infrastruktury.

- Provozovatel musí zajistit propoje tak, aby mohly být považovány za součást interní infrastruktury NEN, protože data budou přenášena v nezabezpečené podobě.

Další požadavky na DC

- Obě DC musí být vybavena systémem protipožární ochrany (EPS), napájení musí být zálohované záložními zdroji UPS a generátory. DC musí mít zajištěnou ostrahu objektu.
- Provozovatel NEN musí být schopen v rámci DC umístit systém NEN do prostor s instalovaným systémem řízení přístupu a vstupu (EZS) a kamerovým systémem.

1.1.2 Konektivita datových center

- Pro zajištění replikace dat mezi primární a záložní lokalitou budou obě lokality propojeny 2x 4Gb Fibre channel spoji pro komunikaci SAN infrastruktury.
- Pro zajištění aplikačních propojení lokalit bude dále nutné zajistit 4x 1Gb ethernet spoje pro IP provoz.
- Infrastruktura NEN bude v každé lokalitě lokálně připojena dvěma připojeními k bezpečnostní infrastruktuře hostingového centra (dále jen provozovatele).
- Technologie těchto připojení bude v každé lokalitě, kde bude systém NEN provozován, následující:
 - 4x propojení do druhé lokality – 1000BaseLX, singlemode, zakončeno konektorem E2000. Datová propustnost každého propojení nesmí být limitována a musí odpovídat linkové rychlosti (tedy 1Gb/s), ponížené o příslušné režie fyzických a linkových protokolů.
 - 2x FC 4Gbit propojení – FC long wave, singlemode, konektory LC
 - 2x připojení bezpečnostní infrastruktury provozovatele - 1000BaseT, zakončená konektorem RJ45.
- Na každém připojení do bezpečnostní infrastruktury provozovatele bude dostupná služba, která bude mít následující vlastnosti:
 - minimální datovou propustnost k Internetu na L3 vrstvě v jedné lokalitě je 500Mbit/s, s požadavkem na budoucí možné navýšení rychlosti bez nutnosti změny hardwarového vybavení na straně infrastruktury NEN.
 - poskytovat bezpečný přístup ke službám IS NEN, specifikovaným v Příloze č. 1 zadávací dokumentace.

Další, detailní popis NEN pro oblast konektivity datových center je uveden v Příloze č. 1 zadávací dokumentace – Technicko-technologická charakteristika NEN.

1.1.3 Budoucí rozvoj systému NEN v horizontu 5 let s dopadem na Službu 1

V současnosti není možné požadavky na rozvoj systému přesně kvantifikovat. Proto Objednatel upřesňuje následující:

- Serverová infrastruktura NEN je navržena tak, aby bylo možné výkonnostně horizontálně škálovat kritické komponenty pomocí přidání dalšího výpočetního node. Není možné

odhadnout budoucí potřeby, ale předpokládáme, že může dojít k navýšení požadavků na diskovou kapacitu, což přinese požadavek na rozšíření diskové kapacity úložišť. K tomu bude nutné zajistit další rackové stání.

- Dále je možné, že může dojít ke změně velikosti přenášených dokumentů a bude nutné navýšit přenosovou kapacitu Internetových linek. Maximální rychlost je limitována typy podporovaných síťových modulů – maximální rychlost je omezena na 1Gb/s.
- Poslední oblast, ve které může dojít k navýšení požadavků, je počet požadovaných veřejných IP adres. Není znám požadavek na vznik dalších služeb, ale provozovatel musí být schopen zajistit další veřejné IPv4 adresy.

1.2 Minimální rozsah služby

Rozsah plnění ze strany Provozovatele nebude omezen a bude poskytován minimálně v následující kapacitě:

Činnost	Minimální rozsah plnění ze strany Poskytovatele	Role
Služby datových center	dle kap. 1.1.1 tohoto dokumentu	Není relevantní
Konektivita datových center	dle kap. 1.1.2 tohoto dokumentu	Není relevantní

Provozovatel je povinen v jim nabízeném rozsahu služby zohlednit i potenciální nárůst nároků na parametry služby v rozsahu definovaném kap. 1.1.3.

1.3 Vyhodnocení služby

O poskytnutí této služby bude připraven ze strany Provozovatele NEN tzv. *akceptační protokol* obsahující výše požadované parametry. Akceptaci, tj. posouzení, zda poskytnutá služba splňuje požadované parametry a parametr reálné připravenosti, provede Objednatel v součinnosti se Systémovým integrátorem NEN, popř. s autorským dozorem NEN (dále jen „*Autorský dozor NEN*“ nebo „*AD NEN*“).

1.4 Metriky služby (SLA)

Pro pilotní a následující běžný provoz zajistí Provozovatel NEN u služeb datového centra provozní a SLA parametry v souladu s následujícími tabulkami:

Oblast „Služby datového centra“

Obvyklá pracovní doba			Mimo pracovní dobu		
Čas	Minimální dostupnost [%]		Čas	Minimální dostupnost [%]	
24x7x365	99,7		N/A	N/A	
Lhůty při vyřizování požadavku/incidentu			Lhůty při řešení požadavku/incidentu		
Lhůta pro potvrzení přijetí	Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení	Garantovaná doba zahájení řešení	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
5 min	15 min	15 min	2 hod	4 hod	ND ¹

Oblast „Konektivita datových center“

Obvyklá pracovní doba			Mimo pracovní dobu		
Čas	Minimální dostupnost [%]		Čas	Minimální dostupnost [%]	
24x7x365	99,9		N/A	N/A	
Lhůty při vyřizování požadavku/incidentu			Lhůty při řešení požadavku/incidentu		
Lhůta pro potvrzení přijetí	Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení	Garantovaná doba zahájení řešení	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
5 min	10 min	10 min	1 hod	2 hod	8 hod

SLA platí pro pilotní i běžný provoz NEN ve stejné výši.

1.5 Periodicita

Po dobu celou dobu trvání plnění (63 měsíců). Služba bude Provozovatelem zajišťována na základě paušálního plnění a Provozovatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.

V průběhu poskytování služby je Objednatel oprávněn po předchozím oznámení kdykoliv parametry služby ověřit formou auditu (vlastními pracovníky nebo jím pověřenou třetí stranou). To se týká rovněž dalších oprávněných osob, pokud toto jejich oprávnění vyplývá z legislativy ČR nebo EU.

¹ ND (Next Day) – nejbližší kalendářní den

2 Služba 2 – Služby součinnosti při umístění technického a systémového prostředí NEN do provozních prostor datových center

2.1 Popis služby

Provozovatel NEN musí, v rámci umístění technického a systémového prostředí NEN do prostor určených pro běžný provoz, poskytnout Objednateli a SI NEN následující součinnost:

- Provozovatel NEN zajistí Objednateli či jím pověřené osobě (SI NEN) možnost přesunu technického prostředí do prostor datového centra pro následnou přípravu systémového prostředí NEN. Zejména zajistí potřebná práva a povolení pro vstup pracovníků Systémového integrátora NEN do Provozovatelem poskytnutých prostor datových center a další náležitosti související s využíváním datových center pro potřeby pilotního provozu NEN.
- Provozovatel NEN neodpovídá za přestěhování a přesun systému NEN do prostor datových center, stejně jako za montáž, instalaci a konfiguraci systému NEN. Za tyto činnosti odpovídá a zajišťuje je na svoji odpovědnost a z prostředků vlastních zdrojů SI NEN.
- Provozovatel NEN svými zdroji zajišťuje náklady na samotné prostory datových center, zajištění konektivity, energií a dalších výše zmíněných služeb datových center po celou dobu průběhu pilotního provozu.
- V případě neúspěchu pilotního provozu z důvodů prokazatelně na straně SI NEN nebo Objednatele, a dále v případě nutnosti jeho opakování (a tedy prodloužení doby, po kterou budou zajišťovány prostory a služby datových center) má Provozovatel NEN právo požadovat úhradu veškerých takto vzniklých nákladů po Objednateli.

2.2 Minimální rozsah služby

Rozsah plnění ze strany Provozovatele nebude omezen a bude poskytován minimálně v následující kapacitě:

Činnost	Minimální rozsah plnění ze strany Poskytovatele	Role
Poskytnutí součinnosti	Objednatel požaduje poskytnutí součinnosti v minimální kapacitě 40 hodin.	Všechny relevantní role

Výslednou kapacitu nezbytnou pro zajištění uvedených činností navrhne Provozovatel na základě svých zkušeností, dovedností a použitých postupů a nástrojů. Při stanovení výsledné kapacity je Provozovatel povinen zohlednit minimální požadavky definované výše.

Poskytnutá kapacita na zajištění dané činnosti musí být zabezpečena dopovídající profesí (viz. sloupec „Role“) s odpovídající kvalifikací, která je adekvátní nárokům na výkon této role (tzn. disponuje znalostmi a zkušenostmi s relevantními technologiemi, SW platformami, nástroji, postupy a procesy). Objednatel bude oprávněn kdykoliv v průběhu poskytování dané

činnosti/služby ověřit profesní kvalifikaci pracovníka, který danou činnost v daném období vykonával.

2.3 Vyhodnocení služby

O poskytnutí této služby bude připraven ze strany Provozovatele NEN tzv. *akceptační protokol* obsahující informace o:

- zajištěných parametrech datových center;
- rozsahu poskytované součinnosti Objednateli, SI NEN a technické podpoře NEN; a
- umístění a zapojení HW v rámci datových center.

Akceptací, tj. posouzení, zda poskytnutá služba splnila v průběhu pilotního provozu požadované parametry, provede Objednatel v součinnosti se SI NEN, popř. AD NEN.

2.4 Metriky služby (SLA)

Pro služby součinnosti při umístění technického a systémového prostředí NEN do provozních prostor datových center zajistí Provozovatel NEN provozní a SLA parametry v souladu s následující tabulkou:

Obvyklá pracovní doba			Mimo pracovní dobu		
Čas	Minimální dostupnost [%]		Čas	Minimální dostupnost [%]	
Po dohodě mezi SI NEN, vlastníkem DC a Provozovatelem NEN	99,7		-	-	
Lhůty při vyřizování požadavku/incidentu			Lhůty při řešení požadavku/incidentu		
Lhůta pro potvrzení přijetí	Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení	Garantovaná doba zahájení řešení	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
5 min	15 min	30 min	2 hod	4 hod	NBD ²

2.5 Periodicita

Jednorázově (při poskytnutí služby součinnosti při umístění).

I když to Objednatel nepředpokládá, může nastat situace, kdy Objednatel bude požadovat tuto službu nebo její dílčí plnění v průběhu plnění této Veřejné zakázky (5 let). Tuto skutečnost oznámí

² NBD (Next Business Day) – nejbližší pracovní den

Provozovateli NEN s dostatečným předstihem, nejméně 1 (jednoho) kalendářního měsíce. Náklady Provozovatele NEN hradí v tomto případě Objednatel.

3 Služba 3 - Zapojení Provozovatele NEN do pilotního provozu NEN

3.1 Popis služby

Na rozdíl od Služby 2 shora, která je součinnostního charakteru a odpovědnost je na straně SI NEN, Služba 3 již specifikuje povinnosti Provozovatele NEN. Jedná se o následující činnosti:

- Provozovatel NEN absolvuje školení zaměřené na provoz systému NEN, které připraví SI NEN. Provozovatel NEN musí zajistit účast svých pracovníků minimálně v rozsahu jednoho specialisty pro každou provozní roli.
- Provozovatel NEN musí v průběhu pilotního provozu „stínovat“ provoz NEN a to alespoň v rozsahu jednoho specialisty na každou provozní roli.
- Provozovatel NEN převezme od SI NEN veškerou dokumentaci spojenou s provozem NEN. Provozovatel NEN je, na základě analýzy a kontroly rozsahu a obsahu dokumentace, oprávněn vznést prostřednictvím Objednatele požadavky na SI NEN s cílem doplnit a aktualizovat dokumentaci v případě, že neodpovídá prostředí systému NEN.
- Provozovatel NEN bude v průběhu pilotního provozu NEN zpracovávat části dokumentace NEN v jeho odpovědnosti (v rámci Služby 4 – viz dále).
- Provozovatel NEN provede dohled nad realizací bezpečnostních (včetně ověření testů SLA s důrazem na dostupnost) a zátěžových testů, prováděných SI NEN. Na základě vlastního vyhodnocení výsledků testů poskytne stanovisko Objednateli s hodnocením systému NEN k zahájení běžného provozu. V rámci stanoviska může Provozovatel vznést i námítky týkající se nedostatečného rozsahu či nevhodného zaměření testů a doporučit Objednateli k provedení další bezpečnostní a zátěžové testy, pokud dle jeho názoru nebyla původní sada testů pro správné ověření pilotního provozu dostatečná.
- Provozovatel v průběhu pilotního provozu provede upřesnění nabízeného systému monitoringu a dohledu a předloží Objednateli ke schválení celkový návrh, design a implementační postup v termínu, který mu umožní spuštění celkového monitoringu systému NEN před zahájením jeho běžného provozu (v rámci Služby 4 – viz dále).
- Provozovatel v průběhu pilotního provozu provede upřesnění nabízeného řešení systémů 1. a 2. úrovně podpory a předloží Objednateli ke schválení celkový návrh, design a implementační postup v termínu, který mu umožní spuštění 1. a 2. úrovně podpory systému NEN před zahájením jeho běžného provozu (v rámci Služby 4 – viz dále).
- Provozovatel NEN poskytne Objednateli v průběhu pilotního provozu systému stanovisko s hodnocením připravenosti systému NEN a souvisejících procesů provozu na zahájení běžného provozu.

3.2 Minimální rozsah služby

Rozsah plnění ze strany Provozovatele nebude omezen a bude poskytován minimálně v následující kapacitě:

Činnost	Minimální rozsah plnění ze strany Poskytovatele	Role
---------	---	------

Účast na školení	Objednatel nestanovil minimální kapacitu pro zajištění dané činnosti.	Všechny relevantní role
„Stínování“ činností SI během pilotního provozu	Objednatel požaduje pro „stínování“ činností SI během pilotního provozu kapacitu v minimálním rozsahu 40 hodin pro každou roli	Všechny relevantní role
Doplnění dokumentace	Objednatel požaduje pro doplnění dokumentace kapacitu v minimálním rozsahu 80 hodin	Všechny relevantní role
Dohled nad realizací bezpečnostních a zátěžových testů	Objednatel požaduje pro dohled nad realizací bezpečnostních a zátěžových testů kapacitu v minimálním rozsahu 64 hodin	Aplikační, bezpečnostní a systémový administrátor
Zpracování finálního řešení monitoringu a dohledu	Objednatel nestanovil minimální kapacitu pro zajištění dané činnosti.	Provozní administrátor
Zpracování finálního řešení systémů 1. a 2. úrovně podpory	Objednatel nestanovil minimální kapacitu pro zajištění dané činnosti.	Provozní administrátor

Výslednou kapacitu nezbytnou pro zajištění uvedených činností navrhne Provozovatel na základě svých zkušeností, dovedností a použitých postupů a nástrojů. Při stanovení výsledné kapacity je Provozovatel povinen zohlednit minimální požadavky definované výše.

Poskytnutá kapacita na zajištění dané činnosti musí být zabezpečena dopovídající profesí (viz. sloupec „Role“) s odpovídající kvalifikací, která je adekvátní nárokům na výkon této role (tzn. disponuje znalostmi a zkušenostmi s relevantními technologiemi, SW platformami, nástroji, postupy a procesy). Objednatel bude oprávněn kdykoliv v průběhu poskytování dané činnosti/služby ověřit profesní kvalifikaci pracovníka, který danou činnost v daném období vykonával.

3.3 Vyhodnocení služby

O poskytnutí této služby bude připraven ze strany Provozovatele NEN tzv. *akceptační protokol* obsahující:

- převzetí úplné dokumentace systému NEN Provozovatelem NEN;
- parametry provozního prostředí NEN v odpovědnosti Provozovatele NEN;
- SLA parametry provozního prostředí; a
- protokoly o testování NEN (zejména bezpečnostní a zátěžové),
- návrh, design a implementační postup systému monitoringu a dohledu,
- návrh, design a implementační postup systémů 1. a 2. úrovně podpory.

Akceptací, tj. posouzení, zda poskytnutá služba splnila požadované parametry, provede Objednatel v součinnosti se SI NEN, popř. AD NEN.

3.4 Metriky služby (SLA)

Pro zapojení Provozovatele NEN do pilotního provozu NEN zajistí Provozovatel NEN provozní a SLA parametry v souladu s následující tabulkou:

Obvyklá pracovní doba			Mimo pracovní dobu		
Čas	Minimální dostupnost [%]		Čas	Minimální dostupnost [%]	
Stanovuje Správce NEN a SI NEN pro pilotní provoz	Stanovuje Správce NEN a SI NEN pro pilotní provoz		-	-	
Lhůty při vyřizování požadavku/incidentu			Lhůty při řešení požadavku/incidentu		
Lhůta pro potvrzení přijetí	Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení	Garantovaná doba zahájení řešení	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
-	-	-	-	-	-

3.5 Periodicita

Jednorázově (na konci pilotního provozu NEN).

4 Služba 4 - Provedení přípravy na předání systému NEN

4.1 Popis služby

V rámci této služby Provozovatel NEN zajistí:

- Finalizaci provozního prostředí NEN:
 - Provozovatel NEN převezme od Objednatele (za součinnosti SI NEN) zbývající prvky technického a systémového prostředí, které zde nebyly umístěny již ve fázi pilotního provozu NEN. Dopravu a instalaci těchto prvků v prostředí datových center zajišťuje SI NEN v součinnosti s Provozovatelem NEN. Součinnost Provozovatele NEN bude v rozsahu definovaném u Služby 2 (bez poslední odrážky vztahující se k pilotnímu provozu).
 - Provozovatel NEN provede ve spolupráci se SI NEN konfigurační testy systému NEN s cílem ověřit úplnost prostředí, správnost instalace všech prvků a spuštění všech služeb systému NEN.
 - Implementaci, instalaci a konfiguraci systémů dohledu a monitoringu Provozovatele NEN v souladu s nabízeným řešením a schváleným detailním návrhem, designem a implementačním postupem vytvořeným v rámci Služby 3
 - Implementaci a integraci monitoringu dodaného od SI NEN do prostředí provozovatele NEN (v souladu s informacemi uvedenými v Příloze č. 1 Zadávací dokumentace), tj.:
 - Integraci těchto nástrojů do celkového monitoringu systému NEN, včetně monitoringu komponent a služeb zajišťovaných provozovatelem NEN.
 - Integraci s nástroji pro podporu procesů 1. a 2. úrovně podpory a servisu, užívaných provozovatelem NEN.
 - Poskytnutí vzdálené konzole s informacemi monitoringu NEN Objednateli pro jeho potřeby.
 - Implementaci a integraci nástrojů 1. a 2. úrovně podpory v souladu s nabízeným řešením a schváleným detailním návrhem, designem a implementačním postupem vytvořeným v rámci Služby 3.
- Kompletaci dokumentační základny:
 - Provozovatel NEN provede finální kontrolu dokumentační základny převzaté od SI NEN v rámci pilotního provozu a zřídí knihovnu dokumentace systému NEN. Knihovnu dokumentace systému NEN povede Provozovatel NEN v papírové a elektronické podobě. V rámci knihovny dokumentace systému NEN bude dokumentace vedená v oddělených částech pro projektovou, provozní a bezpečnostní dokumentaci.
 - Provozovatel NEN v rámci přípravy na běžný provoz a na základě existující dokumentace zpracované SI NEN připraví a zaktualizuje kompletní provozní dokumentaci systému NEN a to minimálně v rozsahu:
 - **Projektová/technická dokumentace systému NEN:**
 - Síťová a HW architektura a infrastruktura - schémata zapojení – logické a fyzické, plány umístění zařízení v datových centrech – floorspace plány,

- HW konfigurace, SW konfigurace (firmware), kabelová kniha, adresní plány,
- SW architektura a infrastruktura – vymezení použitých SW platforem a produktů se specifikací licencí, zajištěné úrovně podpory (maintenance licencí), místa instalace, konfigurace a instalačních postupů,
- popis a konfigurace systémů dohledu a monitoringu,
- popis a konfigurace zálohovacího systému,
- popis a konfigurace systémů 1. a 2. úrovně podpory (HelpDesk vč. call centra, ServiceDesk)
- **Provozní dokumentace systému NEN:**
 - provozní řád systému NEN - Provozovatel NEN na základě požadavků plynoucích z této Zadávací dokumentace, smlouvy uzavřené mezi Objednatelem a Provozovatelem NEN, popř. zpřesněné ze strany SI NEN při přípravě a v průběhu pilotního provozu NEN, připraví provozní řád NEN, který upraví základní práva a povinnosti všech subjektů a uživatelů využívajících systém NEN nebo podílejících se na jeho provozu a nastaví požadované provozní postupy a procesy včetně vazeb na systémy podpory a údržby. Provozní řád musí být zpracován v úzké vazbě a souladu se Systémovou příručkou NEN, zpracovanou SI NEN.
 - provozní deníky všech zařízení a prvků systému NEN,
 - provozní směrnice administrátora systému NEN,
 - provozní příručka uživatele systému NEN,
 - provozní dokumentace systémů dohledu a monitoringu,
 - provozní dokumentace systémů 1. a 2. úrovně podpory (HelpDesk vč. call centra, ServiceDesk) s důrazem na eskalační procedury a postupy pro využívání systémů podpory.
- **Bezpečnostní dokumentace systému NEN:**
 - bezpečnostní politika systému NEN a bezpečnostní směrnice systému NEN v rozsahu zpracovaném SI NEN
 - plány zálohování, obnovy a archivací NEN,
 - havarijní plány NEN,
- **Pravidla a postupy registrace a správy subjektů** (viz Služba 10 dle této ZD) - Provozovatel NEN musí připravit tyto pravidla na základě metodických pokynů zpracovaných Objednatelem a popisu funkcionalit systému pro registraci a správu subjektů zpracovaných SI NEN.

Veškerá dokumentace uvedená v této části musí být k dispozici Objednateli a případně dalším jím pověřeným subjektům (zejména technickému a autorskému dohledu, auditorům Objednatele nebo jím pověřeným externím auditorům). Dále dokumentace pro uživatele NEN (zejména příručka uživatele NEN) musí být přístupná vhodným způsobem pro všechny uživatele NEN např. na příslušných webových stránkách.

Dokumentace pro zpracování a aktualizaci Provozovatelem NEN musí být svým rozsahem a náplní v souladu s požadavky na certifikaci NEN dle ustanovení § 149 odst. 9 ZVZ (dále viz Služba 10 dle této ZD).

- Přípravu pro řízení lidských zdrojů. Provozovatel NEN musí v oblasti řízení lidských zdrojů stanovit taková pravidla a provést taková opatření, která minimalizují negativní vliv pracovníků na běžný provoz NEN ve stanoveném rozsahu při dodržení všech stanovených požadavků. Provozovatel NEN musí v rámci pravidel provozování NEN vymezit alespoň následující pravidla organizace a řízení pracovníků:
 - Strukturu rolí/pracovníků Provozovatele NEN a minimální počet pracovníků v jednotlivých rolích, potřebný pro zajištění běžného provozu NEN v definovaných parametrech poskytovaných služeb.
 - Odpovědnosti pro jednotlivé role/pracovníky podílející se na provozu NEN.
 - Pravidla pro monitoring dodržování odpovědností jednotlivých pracovníků a postupy při indikaci jejich porušení. Činnosti spojené s prováděním monitoringu dodržování odpovědností musí být zaznamenány v provozním deníku.
 - Pravidla pro zajištění bezpečnosti informací ze strany pracovníků zajišťujících provoz NEN.
 - Pravidla pro řízené ukončení pracovního poměru pracovníka, zejména s ohledem na zajištění bezpečnosti informací a kontinuitu provozu.
 - Ostatní postupy a pravidla vztahující se k personální bezpečnosti a systému řízení přístupu dle zpracované a schválené bezpečnostní dokumentace systému NEN.
- Přípravu předávacích protokolů a testů. Provozovatel NEN ve spolupráci se SI NEN a Objednatelem připraví pro veškeré výše uvedené oblasti:
 - Testovací scénáře;
 - Akceptační kritéria a testy; a
 - Předávací protokoly a veškeré další podklady, na jejichž základě bude přebírat systém NEN pod správu a podporu (převzetí majetku, odpovědností, povinností, atd.).

4.2 Minimální rozsah služby

Rozsah plnění ze strany Provozovatele nebude omezen a bude poskytován minimálně v následující kapacitě:

Činnost	Minimální rozsah plnění ze strany Poskytovatele	Role
Finalizace provozního prostředí NEN (konfigurační testy, instalace a konfigurace monitoringu, integrace monitoringu, implementace systémů	Objednatel nestanovil minimální kapacitu pro zajištění dané činnosti.	Všechny relevantní role

1. a 2. úroveň podpory a poskytnutí vzdálené konsole)		
Kompletace dokumentační základny (projektová/technická, provozní, bezpečnostní dokumentace a pravidla a postupy registrace a správy subjektů)	Objednatel požaduje pro kompletaci dokumentační základny kapacitu v minimálním rozsahu 200 hodin	Všechny relevantní role
Přípravu pro řízení lidských zdrojů	Objednatel požaduje pro přípravu pro řízení lidských zdrojů kapacitu v minimálním rozsahu 80 hodin	Všechny relevantní role
Přípravu předávacích protokolů a testů	Objednatel požaduje pro přípravu předávacích protokolů a testů kapacitu v minimálním rozsahu 320 hodin	Aplikační, bezpečnostní a systémový administrátor
Finalizace provozního prostředí NEN (konfigurační testy, instalace a konfigurace monitoringu, integrace monitoringu, implementace systémů 1. a 2. úroveň podpory a poskytnutí vzdálené konsole)	Objednatel nestanovil minimální kapacitu pro zajištění dané činnosti.	Všechny relevantní role

Výslednou kapacitu nezbytnou pro zajištění uvedených činností navrhne Provozovatel na základě svých zkušeností, dovedností a použitých postupů a nástrojů. Při stanovení výsledné kapacity je Provozovatel povinen zohlednit minimální požadavky definované výše.

Poskytnutá kapacita na zajištění dané činnosti musí být zabezpečena dopovídající profesí (viz. sloupec „Role“) s odpovídající kvalifikací, která je adekvátní nárokům na výkon této role (tzn. disponuje znalostmi a zkušenostmi s relevantními technologiemi, SW platformami, nástroji, postupy a procesy). Objednatel bude oprávněn kdykoliv v průběhu poskytování dané činnosti/služby ověřit profesní kvalifikaci pracovníka, který danou činnost v daném období vykonával.

4.3 Vyhodnocení služby

O poskytnutí této služby bude připraven ze strany Provozovatele NEN tzv. *akceptační protokol* obsahující požadované parametry, zejména:

- Finalizace provozního prostředí NEN;
- Kompletace dokumentační základny;

- Příprava lidských zdrojů;
- Implementace systému dohledu a monitoringu;
- Implementace systémů 1. a 2. úrovně podpory;
- Protokol o provedení zátěžových a bezpečnostních textů;
- Příprava protokolu o převzetí systému NEN pod správu.

4.4 Metriky služby (SLA)

Pro provedení přípravy na předání systému NEN zajistí Provozovatel NEN provozní a SLA parametry v souladu s následující tabulkou:

Obvyklá pracovní doba			Mimo pracovní dobu		
Čas	Minimální dostupnost [%]		Čas	Minimální dostupnost [%]	
5x11 07.00-18.00	99,7		-	-	
Lhůty při vyřizování požadavku/incidentu			Lhůty při řešení požadavku/incidentu		
Lhůta pro potvrzení přijetí	Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení	Garantovaná doba zahájení řešení	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
5 min	15 min	30 min	2 hod	4 hod	NBD

4.5 Periodicita

Jednorázově.

5 Služba 5 - Převzetí systému NEN Provozovatelem NEN od MMR (správce NEN)

5.1 Popis služby

Tato oblast činností je zaměřena na provedení následujících úkonů a procesů:

- Převzetí systému NEN od Objednatele na základě předávacích protokolů připravených Objednatelem.
- Ověření všech položek předávacích protokolů vůči přebíranému prostředí z hlediska úplnosti, správnosti, umístění a provozní funkcionality.
- Potvrzení výsledků převzetí systému NEN Provozovatelem NEN od Objednatele.

Provozovatel NEN je povinen provést všechny testy a činnosti definované předávacím protokoly (zpracovanými dle činností v předcházející části služeb) a na základě jejich výsledku převzít systém NEN pod správu a podporu.

5.2 Minimální rozsah služby

Rozsah plnění ze strany Provozovatele nebude omezen a bude poskytován minimálně v následující kapacitě:

Činnost	Minimální rozsah plnění ze strany Poskytovatele	Role
Převzetí systému NEN, ověření všech položek předávacích protokolů	Objednatel požaduje pro převzetí systému NEN kapacitu v minimálním rozsahu 48 hodin.	Všechny relevantní role

Výslednou kapacitu nezbytnou pro zajištění uvedených činností navrhne Provozovatel na základě svých zkušeností, dovedností a použitých postupů a nástrojů. Při stanovení výsledné kapacity je Provozovatel povinen zohlednit minimální požadavky definované výše.

Poskytnutá kapacita na zajištění dané činnosti musí být zabezpečena dopovídající profesí (viz. sloupec „Role“) s odpovídající kvalifikací, která je adekvátní nárokům na výkon této role (tzn. disponuje znalostmi a zkušenostmi s relevantními technologiemi, SW platformami, nástroji, postupy a procesy). Objednatel bude oprávněn kdykoliv v průběhu poskytování dané činnosti/služby ověřit profesní kvalifikaci pracovníka, který danou činnost v daném období vykonával.

5.3 Vyhodnocení služby

O poskytnutí této služby bude připraven ze strany Provozovatele NEN tzv. *Protokol o převzetí systému NEN* (včetně inventurního seznamu hmotného a nehmotného majetku systému NEN).

5.4 Metriky služby (SLA)

Pro převzetí systému NEN Provozovatelem NEN od MMR (správce NEN) zajistí Provozovatel NEN provozní a SLA parametry v souladu s následující tabulkou:

Obvyklá pracovní doba			Mimo pracovní dobu		
Čas	Minimální dostupnost [%]		Čas	Minimální dostupnost [%]	
5x11 07.00-18.00	-		-	-	
Lhůty při vyřizování požadavku/incidentu			Lhůty při řešení požadavku/incidentu		
Lhůta pro potvrzení přijetí	Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení	Garantovaná doba zahájení řešení	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
-	-	-	-	-	-

5.5 Periodicita

Jednorázově.

6 Služba 6 - Spuštění systému NEN a jeho uvedení do běžného provozu

6.1 Popis služby

Provozovatel NEN na základě pokynu Objednatele vydá provozní řád NEN a uvede systém NEN do běžného produktivního provozu (procedurou stanovenou Objednatelem coby správcem NEN) při zajištění stanovených SLA.

6.2 Minimální rozsah služby

Objednatel nedefinuje minimální požadavky na zajištění této služby.

6.3 Vyhodnocení služby

O poskytnutí této služby bude připraven ze strany Provozovatele NEN tzv. *Protokol spuštění systému NEN do provozu* (včetně zveřejnění aktuálního Provozního řádu systému NEN).

6.4 Metriky služby (SLA)

Pro spuštění systému NEN a jeho uvedení do běžného provozu zajistí Provozovatel NEN provozní a SLA parametry v souladu s následující tabulkou:

Obvyklá pracovní doba			Mimo pracovní dobu		
Čas	Minimální dostupnost [%]		Čas	Minimální dostupnost [%]	
5x11 07.00-18.00	-		-	-	
Lhůty při vyřizování požadavku/incidentu			Lhůty při řešení požadavku/incidentu		
Lhůta pro potvrzení přijetí	Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení	Garantovaná doba zahájení řešení	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
-	-	-	-	-	-

6.5 Periodicita

Jednorázově.

7 Služba 7 - Řízení a správa provozního prostředí

7.1 Popis služby

Provozovatel NEN musí zajistit řízení a správu provozního prostředí systému v primární i sekundární lokalitě. V rámci řízení a správy provozního prostředí musí zajistit zejména následující služby:

- Službu 1 – Služba datových center (dle specifikace uvedené v kapitole 1 tohoto dokumentu) a zajištění rezervace úložných prostor dle pokynů Objednatele pro případné rozšíření HW nebo síťové infrastruktury.
- Řízení technického prostředí zahrnující:
 - Řízení síťové infrastruktury:
 - zajištění požadované redundantní konektivity pro primární a sekundární lokalitu a pro vzájemné propojení obou lokalit,
 - provoz a správa pasivních a aktivních prvků, LAN, WAN, SAN sítí,
 - provoz a správa síťových a infrastrukturních služeb (např. DNS, DHCP, NTP, DMZ, firewalling, bezpečnost síťových služeb a další).
 - Řízení HW infrastruktury:
 - provoz a správa serverů (fyzických a virtuálních),
 - provoz a správa operačních systémů serverů a virtualizačních platforem,
 - provoz a správa out-of-band managementu serverů a zařízení systému NEN,
 - provoz a správa diskových polí, databázových serverů a databází.
- Řízení systémového prostředí:
 - Provoz a správa infrastrukturních SW prvků (např. Identity and Access management, poštovní služby, antivirové a antispamové služby, zálohovací systémy).
 - Provoz a správa systému dohledu a monitoringu.
- Řízení aplikačního prostředí (systému NEN):
 - Provoz a správa aplikačního SW (systému NEN včetně všech SW komponent, např. portálové a prezentační aplikace, middleware apod.).

Řízením a správou jsou myšleny zejména následující činnosti zajišťované Provozovatelem NEN:

- Profylaktické činnosti – fyzická kontrola, vnější čištění a ve spolupráci s dodavatelem HW, SW a technickou podporou NEN provádění servisních služeb dle provozní dokumentace NEN a pokynů výrobců HW a SW tak, aby se předešlo výpadkům systému.
- Kontrola výkonnosti a performance monitoring, návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře systému NEN.
- Vedení provozního deníku každého zařízení.

- Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW, provedení jejich analýzy z hlediska vlivu na stabilitu a bezpečnost prostředí NEN a příprava změnových požadavků na instalaci a implementaci potřebných opravných balíčků.
- Instalace a provedení změn dle Objednatelem schválených návrhů opatření.
- Implementace Objednatelem schválených požadavků na změnu konfigurace.
- Implementace nových verzí systému NEN dodaných a schválených Objednatelem pro produkční prostředí NEN.
- Práce na provedení instalace nebo změny HW konfigurace dle Objednatelem schválených požadavků.
- Pravidelná (na měsíční bázi) aktualizace projektové/technické, provozní a bezpečnostní dokumentace systému NEN v návaznosti na změny provozního prostředí, funkcí, služeb a provozních postupů.
- Aktualizace konfigurační databáze v rámci Configuration managementu. Aktualizace databáze bude Provozovatel provádět ihned při provedení změny konfigurace prostředí či komponenty NEN tak, aby byla k dispozici vždy aktuální a úplná konfigurační databáze.
- Zálohování prostředí NEN:
 - zálohování systému NEN v souladu s platným plánem zálohování (viz Příloha č. 1 zadávací dokumentace)
 - zálohování systémů 1. a 2. úrovně podpory (v souladu s návrhem řešení dodávaného Provozovatelem)
- Archivace úložných médií (datových pásek) systému NEN.
- Monitoring provozního prostředí:
 - kontrola provozních, bezpečnostních a dalších logů zaznamenávaných systémem NEN (na denní bázi),
 - monitoring a provádění kontroly stavů všech součástí provozního prostředí pomocí HW a SW výrobcem a SI NEN/technickou podporou NEN daných a doporučených utilit (v odůvodněných případech také pomocí vlastních utilit),
 - vyhodnocování těchto stavů a identifikaci příčin. Analýza řešených problémových situací a návrh opatření pro jejich eliminaci. Prozkoumání vhodnosti přijatých opatření,
 - provádění konstantního dohledu a kontroly dostupnosti všech klíčových komponent systému NEN a vyhodnocování všech odchylek s důsledkem na provozuschopnost systému. Pokud dojde k výpadku služeb či jejich části, tak bezodkladně zajistit dle závažnosti opravu/přesměrování na záložní lokalitu a nápravu v lokalitě primární,
 - monitoring využití zdrojů provozního prostředí NEN,
- Reporting provozu
 - Vedení provozního deníku v elektronické podobě. Provozní deník musí obsahovat údaje o provedení veškerých činností Provozovatele NEN, tj. alespoň:
 - identifikaci pracovníka, který činnost provedl,
 - datum a čas zahájení provádění činnosti,
 - datum a čas ukončení provádění činnosti,
 - popis provedené činnosti,

- výsledek provedení činnosti,
- volitelně a v opodstatněných, či Objednatelem stanovených, případech rovněž další podklady relevantní k prováděné činnosti (např. harmonogram realizace provozního zásahu, prezenční listina školení, apod.).

Ve stanovených případech musí být záznamy v provozním deníku opatřeny elektronickým podpisem/značkou a kvalifikovaným časovým razítkem. Provozovatel NEN musí zajistit on-line zpřístupnění provozního deníku Objednateli. Záznamy spojené s prokazováním naplnění parametrů provozu, jako zvláštní kategorie dokumentů, musí být vytvořeny a udržovány tak, aby poskytovaly důkaz o shodě se stanovenými požadavky na provoz systému NEN.

Záznamy musí být chráněny a řízeny, musí zůstat čitelné, snadno identifikovatelné a musí být možné je snadno vyhledat. Opatření potřebná k identifikaci, uložení, ochraně, vyhledání, době platnosti a uspořádání záznamů musí být dokumentována.

Provozovatel NEN musí zajistit kontinuitu verzí dokumentu a zajistit požadavek dohledatelnosti u každého záznamu.

- Pravidelný měsíční reporting vyhodnocování a dodržování SLA jednotlivých služeb spočívající zejména v:

- zpracovávání zprávy o průběhu běžného provozu obsahující přehled všech v souvislosti s provozem systému NEN prováděných činností, změn a plnění SLA parametrů za uplynulé období (bude dodáno ve formě protokolu, který bude sloužit pro akceptaci poskytovaných služeb, bude připojen k faktuře za příslušné zúčtovací období),
- zpracovávání zprávy o využívání zdrojů provozního prostředí, slabých místech a rezervách; doporučování úprav provozního prostředí pro optimalizaci výkonu infrastruktury,

Pravidelný měsíční reporting vyhodnocování a dodržování SLA jednotlivých služeb musí být Objednateli předán nejpozději 10. pracovní den po ukončení měsíce, který je předmětem reportu.

Pravidelné měsíční reporty budou zpracovány pro veškeré služby poskytované v průběhu běžného provozu NEN. Pro ostatní fáze životního cyklu provozu NEN je tato povinnost stanovena vždy v rámci popisu příslušné fáze, resp. poskytovaných služeb.

- Ad-hoc reporting provádění provozních činností dle pokynů Objednatele.

Při provozu provozního prostředí musí být dodrženy pokyny a doporučení Objednatele, SI NEN, technické podpory NEN, a výrobců HW a SW.

Provozovatel NEN musí vést záznamy o tom, jakým způsobem a v jaké kvalitě či kvantitě jsou výše uvedené parametry řízení provozního prostředí naplňovány. Tyto záznamy musí být Objednateli přístupné jak okamžitě formou vzdáleného přístupu, tak v agregované podobě formou periodicky předávaných souhrnných reportů (více viz Služba 10 – Podpůrné provozní činnosti).

7.2 Minimální rozsah služby

Rozsah plnění ze strany Provozovatele nebude omezen a bude poskytován minimálně v následující kapacitě:

Činnost	Minimální rozsah plnění ze strany Poskytovatele	Role
Řízení síťové infrastruktury	Objednatel požaduje minimálně 40 hodin měsíčně pro řízení a správu síťové infrastruktury.	Síťový administrátor
Řízení HW infrastruktury	Objednatel požaduje minimálně 550 hodin měsíčně pro řízení a správu HW infrastruktury.	Systémový administrátor
Řízení systémového prostředí	Objednatel požaduje minimálně 550 hodin měsíčně pro řízení a správu systémového prostředí.	Systémový administrátor
Řízení aplikačního prostředí	Objednatel požaduje minimálně 350 hodin měsíčně pro řízení a správu aplikačního prostředí.	Aplikační administrátor

Výslednou kapacitu nezbytnou pro zajištění uvedených činností navrhne Provozovatel na základě svých zkušeností, dovedností a použitých postupů a nástrojů. Při stanovení výsledné kapacity je Provozovatel povinen zohlednit minimální požadavky definované výše.

Poskytnutá kapacita na zajištění dané činnosti musí být zabezpečena dopovídající profesí (viz. sloupec „Role“) s odpovídající kvalifikací, která je adekvátní nárokům na výkon této role (tzn. disponuje znalostmi a zkušenostmi s relevantními technologiemi, SW platformami, nástroji, postupy a procesy). Objednatel bude oprávněn kdykoliv v průběhu poskytování dané činnosti/služby ověřit profesní kvalifikaci pracovníka, který danou činnost v daném období vykonával.

Provozovatel je povinen v jim nabízeném rozsahu služby a odměny za plnění této služby zohlednit i potenciální změnu nároků vyplývajících z případných změnových řízení realizovaných na základě změny vnějších podmínek (např. změna počtu serverů, nebo operačních systémů) v úrovni +/- 15% od stavu systému v době ukončení Služby 6.

7.3 Vyhodnocení služby

O poskytnutí této služby bude připraven ze strany Provozovatele NEN tzv. *Protokol o poskytnuté službě* za období uplynulého měsíce obsahující požadované parametry, zejm. pak:

- Záznamy o profylaktické činnosti;
- Záznamy o kontrole logů;
- Záznamy o kontrole výkonnosti;
- Návrhy preventivních opatření;

- Záznamy o provedení záloh a archivací včetně uložení příslušných médií (pro celé provozní prostředí NEN tj., celého systému NEN, HW a SW konfigurací, dat, umožňující obnovu plně funkčního systému NEN);
- Záznamy o vedení provozních deníků;
- Záznamy o provedení kontroly dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW;
- Záznamy o provedení instalací a provedení změn;
- Záznamy o provedení implementace schválených požadavků na změnu konfigurace (u HW i SW);
- Záznamy o provedení implementace nových verzí systému NEN;
- Protokoly monitoringu v minimálním rozsahu (dostupnost systému NEN a jeho hlavních komponent, dostupnost provozního prostředí NEN, přehled všech provozních incidentů);
- Protokoly reportingu provozu.

7.4 Metriky služby (SLA)

Pro řízení a správu provozního prostředí zajistí Provozovatel NEN provozní a SLA parametry v souladu s následujícími tabulkami:

Oblast „Aplikace NEN (na úrovni koncových služeb pro uživatele)“

Obvyklá pracovní doba			Mimo pracovní dobu		
Čas	Minimální dostupnost [%]		Čas	Minimální dostupnost [%]	
5x11 07.00-18.00	99,5		18.00-07.00 + víkend	98	
Lhůty při vyřizování požadavku/incidentu			Lhůty při řešení požadavku/incidentu		
Lhůta pro potvrzení přijetí	Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení	Garantovaná doba zahájení řešení	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
5 min	15 min	20 min	2 hod	4 hod	NBD

Oblast „SW (mimo aplikací), nástroje 1. a 2. úrovně podpory“

Obvyklá pracovní doba		Mimo pracovní dobu	
Čas	Minimální dostupnost [%]	Čas	Minimální dostupnost [%]
5x11 07.00-18.00	99,6	18.00-07.00 + víkend	98,5
Lhůty při vyřizování požadavku/incidentu		Lhůty při řešení požadavku/incidentu	

Lhůta pro potvrzení přijetí	Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení	Garantovaná doba zahájení řešení	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
5 min	15 min	20 min	1 hod	3 hod	NBD

Oblast „HW a infrastruktura (mimo Služby 1)“

Obvyklá pracovní doba			Mimo pracovní dobu		
Čas	Minimální dostupnost [%]		Čas	Minimální dostupnost [%]	
5x11 07.00-18.00	99,6		18.00-07.00 + víkend	99	
Lhůty při vyřizování požadavku/incidentu			Lhůty při řešení požadavku/incidentu		
Lhůta pro potvrzení přijetí	Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení	Garantovaná doba zahájení řešení	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
5 min	15 min	20 min	1 hod	3 hod	NBD

7.5 Periodicita

Po dobu poskytování služby (60 měsíců). Služba bude Provozovatelem zajišťována na základě paušálního plnění a Provozovatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.

8 Služba 8 - Řízení lidských zdrojů

8.1 Popis služby

V průběhu běžného provozu NEN musí Provozovatel NEN v oblasti řízení lidských zdrojů zajistit alespoň následující činnosti:

- Aktualizace pravidel organizace a řízení pracovníků provozu NEN;
- Monitoring dodržování pravidel organizace a řízení pracovníků provozu NEN;
- Udržení dostatečné kapacity kvalifikovaných pracovníků pro zajištění běžného provozu NEN; a
- Průběžné vzdělávání pracovníků.

Aktualizace pravidel organizace a řízení pracovníků provozu NEN

Provozovatel NEN musí v průběhu běžného provozu zajistit řízení pracovníků provozu NEN a pravidelnou revizi a aktualizaci pravidel organizace a řízení pracovníků provozu NEN tak, aby pravidla vždy reflektovala skutečné potřeby běžného provozu NEN.

K revizi pravidel musí dojít alespoň:

- každé čtvrtletí, a
- při každé změně potřeb běžného provozu (např. změně plynoucí z nasazení nové verze NEN, nebo změně plynoucí z optimalizace způsobu zajišťování provozu).

Výsledkem revize pravidel musí být písemný záznam, který bude obsahovat soubor návrhů pro změnu pravidel (dle závěrů revize) nebo bude konstatovat, že není potřeba upravovat pravidla organizace a řízení pracovníků provozu NEN. Písemný záznam musí být předložen Objednateli:

- nejpozději do 15. pracovního dne prvního kalendářního měsíce příslušného čtvrtletí (v případě periodické revize), nebo
- do 10 pracovních dnů před nasazením změn, které vyvolaly potřebu úpravy pravidel, na produkční prostředí.

Návrh změn pravidel podléhá souhlasu Objednatele. Po odsouhlasení ze strany Objednatele musí být změny realizovány Provozovatelem NEN nejpozději do 5. pracovních dnů (včetně proškolení pracovníků provozu, který jsou změnami dotčeni).

Monitoring dodržování pravidel organizace a řízení pracovníků provozu NEN

Provozovatel NEN musí zajistit průběžný monitoring dodržování pravidel organizace a řízení pracovníků provozu NEN.

Každé porušení pravidel musí být řešeno v souladu s postupy pro řešení incidentů definovanými v rámci systému řízení informační bezpečnosti a/nebo systému řízení ICT služeb. V souladu s pravidly musí být při jejich porušení rovněž zahájeno disciplinární řízení s pracovníkem, který se dopustil porušení pravidel. Proces disciplinárního řízení musí být rovněž zaznamenán.

Provozovatel NEN musí Objednatele o porušení pravidel informovat neprodleně (tj. nejpozději do 1 pracovního dne od zjištění této skutečnosti) a předložit návrh nápravných opatření. Nápravná opatření musí být aplikována ihned, Provozovatel NEN však musí reflektovat i jejich doplnění Objednatelem a aplikovat je také.

Provozovatel NEN musí informovat Objednatele o závěrech disciplinárního řízení nejpozději do 1 pracovního dne ode dne jeho ukončení.

Udržení dostatečné kapacity kvalifikovaných pracovníků pro zajištění běžného provozu NEN

Provozovatel NEN musí v průběhu celého provozu garantovat udržení dostatečné kapacity a struktury kvalifikovaných pracovníků pro zajištění běžného provozu NEN, tj. musí aktivně předcházet poklesu obsazenosti jednotlivých rolí pod požadovanou úroveň (např. tvorbou dostatečných kapacitních rezerv).

Provozovatel NEN musí Objednateli zpřístupnit informaci o aktuálním obsazení jednotlivých rolí, spolu s kvalifikačními profily všech pracovníků. O změně obsazení rolí (obsazení nového pracovníka, změna zařazení pracovníka, ukončení obsazení pracovníka v roli) musí Provozovatel NEN informovat Objednatele nejpozději 5 pracovních dnů před uskutečněním této změny. Každá změna v obsazení rolí podléhá souhlasu Objednatele. Objednatel je oprávněn nařídít Provozovateli NEN nezávislé ověření kvalifikace vybraného pracovníka provozu.

Úkony spojené s obsazením rolí, či změnou v obsazení rolí, podléhají procesu změnového řízení a v souladu s tímto procesem musí být Provozovatelem NEN zaznamenány.

Průběžné vzdělávání pracovníků

Provozovatel NEN musí zajistit odpovídající vzdělávání pracovníků zajišťujících provoz NEN:

- Před zahájením běžného provozu NEN musí Provozovatel NEN, ve spolupráci se SI NEN, zajistit úvodní školení pracovníků, kteří budou zajišťovat provoz NEN. SI NEN zajistí realizaci úvodního školení, Provozovatel NEN účast všech pracovníků, jichž se školení týká.
- Úvodním školením, připraveným SI NEN, musí projít i všichni noví pracovníci, kteří budou do provozu NEN zapojeni po zahájení běžného provozu. V tomto případě již zajišťuje realizaci školení Provozovatel NEN.
- V průběhu běžného provozu NEN musí Provozovatel NEN, v součinnosti s technickou podporou NEN, zajistit průběžné školení pracovníků ve vazbě na nasazování nových verzí systému, které budou mít dopad na způsob provozování a procesy zajištění běžného provozu NEN. Technická podpora NEN zajistí realizaci školení, Provozovatel NEN účast všech relevantních pracovníků a promítnutí změn do úvodních školení pro nové pracovníky a provozní dokumentace.

Součástí vzdělávání pracovníků musí být rovněž mechanismus vedoucí k ověření schopnosti pracovníků aplikovat v praxi poznatky získané v rámci školení.

Provozovatel NEN musí ve vztahu k vzdělávání pracovníků zajišťujících provoz systému zajistit následující parametry:

Typ vzdělávací aktivity	Povinnost absolvovat vzdělávací aktivitu	Termín realizace vzdělávací aktivity	Způsob ověření znalostí pracovníků
Úvodní školení (připravené SI NEN)	Všichni pracovníci	Před zahájením běžného provozu	Test znalosti klíčových aspektů provozu a podrobnější monitoring a vyhodnocování způsobu zajištění nových, či změněných provozních činností v rámci testovacího prostředí
	Všichni noví pracovníci	Před zapojením do běžného provozu	
Průběžné školení s vazbou na novou verzi systému	Všichni pracovníci, jejichž činnost bude v důsledku nasazení nové verze systému změněna	Před nasazením nové verze do testovacího prostředí	

Provozovatel NEN musí v provozním deníku evidovat veškeré úkony spojené s realizací vzdělávacích aktivit, tj. včetně prezenčních listin a realizovaných testů.

8.2 Minimální rozsah služby

Rozsah plnění ze strany Provozovatele nebude omezen a bude poskytován minimálně v následující kapacitě:

Činnost	Minimální rozsah plnění ze strany Poskytovatele	Role
Aktualizace pravidel organizace a řízení pracovníků provozu NEN	Objednatel očekává pro aktualizaci pravidel a řízení pracovníků provozu NEN kapacitu minimálně ve výši 80 hodin za měsíc. Tato kapacita zahrnuje i účast pracovníka na pozici vedoucí projektu na organizačních a kontrolních schůzkách v sídle Objednatele v min. rozsahu 1x měsíčně.	Vedoucí projektu Administrátor projektu
Monitoring dodržování pravidel organizace a řízení pracovníků provozu NEN	Objednatel očekává pro monitoring dodržování pravidel organizace a řízení pracovníků provozu NEN kapacitu minimálně ve výši 30 hodin měsíčně.	Auditor kvality
Udržení dostatečné kapacity kvalifikovaných pracovníků pro zajištění běžného provozu NEN	Objednatel nespecifikuje žádnou minimální kapacitu pro zajištění dané činnosti.	Není definována
Průběžné vzdělávání pracovníků	Objednatel nespecifikuje žádnou minimální kapacitu pro zajištění dané činnosti.	Není definována

Výslednou kapacitu nezbytnou pro zajištění uvedených činností navrhne Provozovatel na základě svých zkušeností, dovedností a použitých postupů a nástrojů. Při stanovení výsledné kapacity je Provozovatel povinen zohlednit minimální požadavky definované výše.

Poskytnutá kapacita na zajištění dané činnosti musí být zabezpečena dopovídající profesí (viz. sloupec „Role“) s odpovídající kvalifikací, která je adekvátní nárokům na výkon této role (tzn.

disponuje znalostmi a zkušenostmi s relevantními technologiemi, SW platformami, nástroji, postupy a procesy). Objednatel bude oprávněn kdykoliv v průběhu poskytování dané činnosti/služby ověřit profesní kvalifikaci pracovníka, který danou činnost v daném období vykonával.

8.3 Vyhodnocení služby

O poskytnutí této služby bude připraven ze strany Provozovatele NEN *Protokol o poskytnuté službě* za období uplynulého měsíce obsahující požadované parametry, zejm. pak:

- Protokol o realizaci služeb Projektového řízení

Dále bude připraven ze strany Provozovatele NEN *jmenný seznam pracovníků Provozovatele NEN*, kteří budou služby Provozovatele NEN poskytovat, včetně přiřazených rolí, odborných osvědčení a školení.

V případě změny (náhrady) pracovníka Provozovatele NEN za jiného poskytne Provozovatel NEN Objednateli:

- Protokol o zaškolení nového pracovníka; a
- Protokol o odevzdání přidělených aktiv, odejmutí přístupových práv a realizaci opatření znemožňujících zásah odcházejícího pracovníka do běžného provozu NEN
- Protokol z disciplinárního řízení – v případě porušení povinností a odpovědnosti konkrétního pracovníka Provozovatele NEN.

8.4 Metriky služby (SLA)

Pro řízení lidských zdrojů zajistí Provozovatel NEN provozní a SLA parametry v souladu s následující tabulkou:

Obvyklá pracovní doba			Mimo pracovní dobu		
Čas	Minimální dostupnost [%]		Čas	Minimální dostupnost [%]	
5x11 07.00-18.00	-		-	-	
Lhůty při vyřizování požadavku/incidentu			Lhůty při řešení požadavku/incidentu		
Lhůta pro potvrzení přijetí	Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení	Garantovaná doba zahájení řešení	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
-	-	-	-	-	-

Bude posuzován počet a struktura pracovníků Provozovatele NEN zajišťujících tuto službu (tj. dodržení minimálního počtu a struktury pracovníků z nabídky / smlouvy Objednatele a Provozovatele NEN).

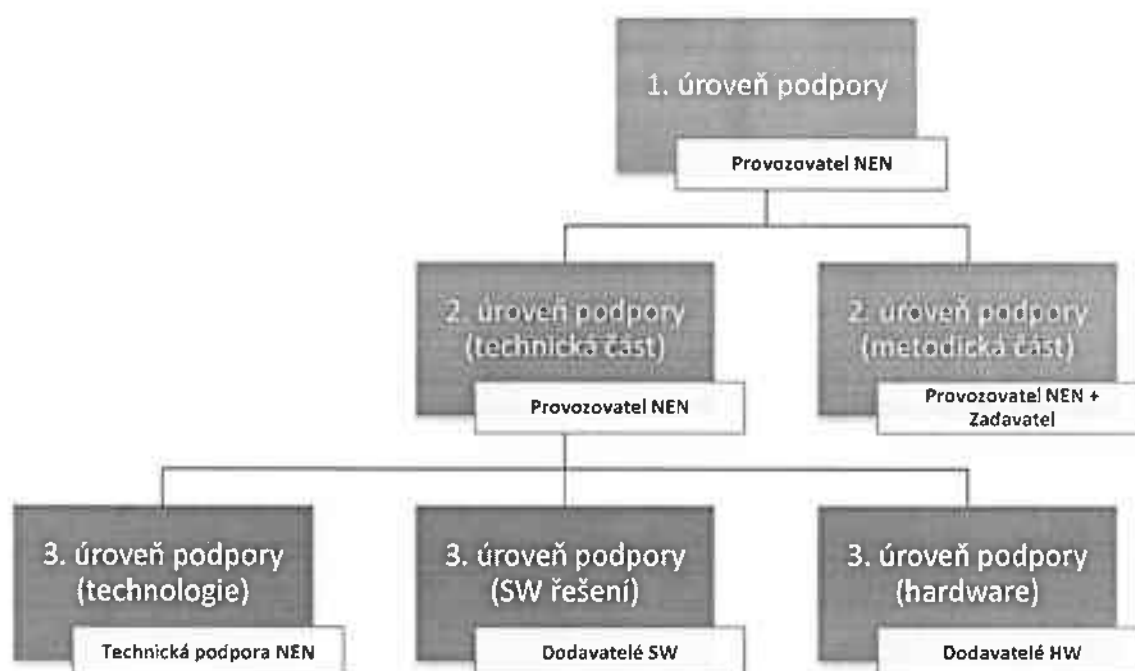
8.5 Periodicita

Po dobu poskytování služby (60 měsíců). Služba bude Provozovatelem zajišťována na základě paušálního plnění a Provozovatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.

9 Služba 9 - Poskytování technické podpory a údržby

9.1 Popis služby

Provozovatel NEN musí zajistit část technické podpory a údržby v rozsahu odpovědností definovaných následujícím schématem. Technická podpora a údržba systému bude zajištěna součinností vícero subjektů. Ty budou smluvně vázány Objednateli. Objednatel smluvně zajistí potřebnou součinnost všech subjektů podléjících se na technické podpoře a údržbě systému tak, aby byly dodrženy SLA parametry systému NEN jako celku.



9.1.1 1. úroveň podpory

Součástí této úrovně poskytování podpory zajistí Provozovatel NEN:

- Službu jednotného kontaktního místa celého systému,
- Přímou podporu uživatelů systému NEN.

9.1.1.1 Jednotné kontaktní místo

V rámci služby jednotného kontaktního místa systému zajistí Provozovatel NEN zejména následující činnosti:

- **Příjem událostí** hlášených uživateli systému NEN, nebo subjekty podílejícími se na rozvoji a provozu systému NEN. Provozovatel NEN zajistí příjem:
 - uživatelských dotazů,
 - oprávněných požadavků na změnu funkcionalit nebo vlastností systému NEN,
 - hlášení provozních událostí,
 - hlášení provozních incidentů, a
 - žádostí o další služby poskytované Provozovatelem NEN či Objednatelem v souvislosti s fungováním NEN.

Provozovatel zajistí příjem událostí prostřednictvím telefonu, e-mailu a kontaktního on-line formuláře dostupného z veřejné části systému NEN.

- **Evidenci, kategorizaci a prioritizaci výše uvedených událostí.** Události budou zaznamenány dle Objednatelem nastavených pravidel. Každé z událostí bude dle těchto pravidel přidělena kategorie a priorita, která ovlivní způsob jejího dalšího řešení. Provozovatel NEN umožní Objednateli náhled do evidence událostí a zajistí pravidelný reporting týkající se řízení událostí.
- **Předání události k vyřešení.** Provozovatel NEN předá událost, dle pravidel stanovených pro příslušnou kategorii a prioritu události, subjektu, který zajistí její následné vyřešení. Součinnost všech subjektů bude dána pravidly pro zajištění služeb a smluvním SLA, které budou upraveny smlouvou mezi Objednatelem a příslušným subjektem (tj. tyto smluvní vztahy zajistí také součinnost mezi jednotlivými subjekty podílejícími se na provozu NEN navzájem).
- **Monitoring nad průběhem řešení události.** Pro každou kategorii událostí je Objednatelem stanoveno SLA upravující kvalitativní i kvantitativní parametry, které musí být dodrženy jednotlivými subjekty podílejícími se na vyřešení události. Provozovatel NEN zajistí monitoring dodržování těchto parametrů a při jejich nedodržení eskalaci k Objednateli.
- **Poskytování informací o stavu a průběhu řešení události.** Dle stanovených pravidel zajistí Provozovatel NEN informování oznamovatele události, událostí dotčené subjekty, či všechny uživatele o stavu a průběhu řešení příslušné události.
- **Vytváření znalostní báze (knowledge-base)** se záznamem způsobu řešení jednotlivých požadavků, událostí a incidentů pro zvýšení efektivity poskytování podpory.

Provozovatel NEN musí pro jednotné kontaktní místo a navazující služby zajistit, implementovat, konfigurovat a po celou dobu platnosti smlouvy se Objednatelem **provozovat vhodný Helpdesk nástroj obsahující také funkcionalitu a služby call-centra**, který bude schopen plně zajistit výše uvedené služby a řízení jejich samotného výkonu. Provozovatel NEN musí zajistit on-line přístup Objednatele k souhrnným i individuálním informacím o stavu a průběhu řešení událostí.

Služba jednotného kontaktního místa musí pro jednotlivé typy událostí naplnit následující požadavky a parametry:

Uživatelské dotazy k aplikaci a službám NEN

Provozovatel NEN poskytne uživatelům systému NEN podporu spočívající v zodpovězení dotazů týkajících se používání NEN a to alespoň v rozsahu daném aplikační a metodickou náповědou k systému NEN.

Přijaté uživatelské dotazy musí být členěny do následujících kategorií:

- Aplikační dotaz – dotazy týkající se ovládání a funkcionalit NEN.
- Metodický dotaz – dotazy týkající se metodiky práce v NEN, tj. realizace zadávacích postupů.

Časy pro jednotlivé typy dotazů v rámci přímé podpory uživatelů systému NEN jsou stanoveny v kapitole 3.5 této Zadávací dokumentace.

V případech, kdy nebude provozovatel NEN schopen poskytnout kvalifikovanou odpověď na metodický dotaz, postoupí tento dotaz na subjekt zajišťující metodickou část 2. úrovně podpory.

V případě, kdy Provozovatel NEN nedostane kvalifikovanou odpověď od 2. úrovně podpory do tří pracovních dnů od zaslání dotazu, je povinen tuto skutečnost zadokumentovat do monitorovacího systému a urgovat odpovědnou osobu.

Hlášení provozních událostí a incidentů

Provozovatel bude v rámci Helpdesku zajišťovat rovněž evidenci, správu a řízení událostí spojených se zajištěním vlastního běžného provozu NEN. Pro provozní události musí být dodrženy lhůty vycházející ze SLA provozu NEN nebo parametrů smluvně zajištěných v rámci technické podpory NEN.

Přijaté hlášení provozních incidentů musí být členěno do kategorií A, B a C (viz definice v kapitole 3.5 této Zadávací dokumentace).

Pro jednotlivé kategorie provozních incidentů musí být Provozovatelem NEN v obvyklé pracovní době zajištěny totožné parametry odezvy a lhůty pro odpovědi, jaké jsou definovány v rámci SLA u Služby 7 (viz článek 3.3.1.1 shora). Mimo obvyklou pracovní dobu bude Helpdesk přijímat hlášení pouze cestou emailu.

Žádosti o další služby poskytované Provozovatelem NEN či Objednatelem v souvislosti s fungováním NEN

Provozovatel NEN musí zajistit služby komplexní správy událostí pro žádosti o další služby poskytované Provozovatelem NEN či Objednatelem v souvislosti s fungováním NEN (např. služby registrace subjektů, správa entit NEN).

Parametry pro řešení těchto žádostí stanovuje kapitola 3.5 této Zadávací dokumentace.

Požadavky na změnu funkcionalit nebo vlastností systému

Jakýkoliv požadavek na změnu funkcionalit nebo systému musí být Provozovatelem NEN zaevidován.

Požadavky na změnu funkcionalit nebo vlastností systému smí zadávat pouze Objednatel určení osoby. V případě nahlášení požadavku jinou osobou musí Provozovatel NEN tento požadavek rovněž zaevidovat. V evidenci musí být odděleny požadavky zadané oprávněnými osobami a subjekty od ostatních požadavků.

Provozovatel NEN musí u každého z požadavků předaných oprávněnou osobou nebo subjektem evidovat alespoň následující stavy požadavku:

- Přijat;
- Předán Správci NEN (tj. Objednateli);
- Akceptován;
- Vyřešen;
- Zamítnut.

Mimo stavů „Přijat“ a „Předán Správci NEN“ rozhoduje o nastavení ostatních stavů Objednatel. Provozovatel NEN musí u všech stavů evidovat kdy, a kým byl požadavku přidělen daný stav.

Provozovatel NEN musí Objednateli umožnit on-line přístup do evidence požadavků na změnu funkcionalit nebo vlastností systému a nejpozději do 24 hodin upozornit Objednatele na nové požadavky podané oprávněnou osobou a 1 měsíčně na nové požadavky předané ostatními osobami. Souhrnně parametry pro řešení těchto požadavků jsou stanoveny v kapitole 3.5 této Zadávací dokumentace.

9.1.1.2 Přímá podpora uživatelů systému NEN

Provozovatel NEN poskytne uživatelům systému NEN podporu spočívající v zodpovězení dotazů týkajících se používání NEN a to alespoň v rozsahu daném aplikační návodou a znalostní bází (knowledge base systému HelpDesk) k systému NEN.

V případech, kdy nebude Provozovatel NEN schopen poskytnout kvalifikovanou odpověď na metodický dotaz, postoupí tento dotaz na 2. úroveň podpory (metodická část).

9.1.1.3 Technické a kapacitní požadavky na systémy 1. úrovně podpory

Objednatel požaduje poskytnutí systémů 1. úrovně podpory a Provozovatel NEN je povinen stanovit a nabídnout zajištění služeb podpory ve výše uvedeném rozsahu a při splnění následujících kapacitních parametrů:

- Požadavky musí být systém schopen přijímat pomocí následujících komunikačních kanálů:
 - email (na kontaktní adresu od obecného uživatele, strukturovaný mail od navazujících automatizovaných systémů a systémů podpory);
 - webovým rozhraním systému Helpdesk pomocí on-line formuláře; a
 - telefon (na kontaktní linky Helpdesku, resp. call-centra).
- 1. úroveň podpory musí být dimenzována tak, aby:

- Call-centrum bylo schopno přijmout 400 hovorů/požadavků denně, přičemž musí být schopno přijmout 5 hovorů současně (concurrent call) operátorem (systém IVR se do objemu 5 současných hovorů nepočítá). Všechny hovory musí být zaznamenány ve formě požadavků/záznamů do Helpdesku. Objednatel nepožaduje nahrávání hovorů.
- Helpdesk musí být schopen vyřídit minimálně 1.000 požadavků měsíčně.
- Systém na úrovni Call-centra musí disponovat funkcionalitou IVR (Interactive Voice Response) s DTMF (Dual-tone multi-frequency signaling) ovládním. Služba musí umožnit formou volby menu předběžné třídění volajících dle požadavku. Objednatel preferuje i schopnost poskytovat audio manuály na základní a opakující se dotazy/požadavky.
- Systém musí být navázán na systémy 2. úrovně podpory a musí být začleněn do základních procesů podpory implementovaných na 2. úrovni podpory a to včetně eskalačních procedur. Systém musí být schopen využívat, editovat a dále upravovat informace a data vedené ve znalostní databázi systémů 2. úrovně podpory tak, aby napříč systémy podpory existovala pouze jediná znalostní databáze.
- Systém musí disponovat standardními rozhraními pro provázání s navazujícími systémy podpory dodavatele technické podpory NEN.
- Systém, jeho data a konfigurace musí být plně zálohován a archivován.

9.1.2 2. úroveň podpory

9.1.2.1 2. úroveň podpory (technická část)

V rámci technické části 2. úrovně podpory zajistí Provozovatel NEN zejména následující činnosti:

- Provádění servisních služeb
 - Řešení nestandardních a poruchových stavů/incidentů a požadavků v denním provozu, předaných z 1. úrovně podpory. Odstraňování incidentů na úrovni provozu systému NEN (chyb provozu, chyb, které lze odstranit změnou konfigurace řešení, a to dle popsaných scénářů a provozních směrnic).
 - Vedení konfigurační databáze celého systému a prostředí NEN
 - Komunikace s 3. úrovní podpory:
 - zajištění HW servisu prvků/zařízení systému NEN (u výrobce/poskytovatele) včetně případného zajištění náhrady v případě poruchy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance),
 - komunikace v oblasti SW (SI NEN / dodavatel / výrobce SW) za účelem odstranění chyb v aplikační vrstvě (vnitřní chyby aplikací).
- Zpřístupnění provozního prostředí pro SI NEN při uplatnění záručního a pozáručního odstranění vad iniciovaného Objednatelem.
- Aktualizace provozního prostředí, řízení změn a release management:
 - Informovat Objednatele o možných rizicích v oblasti IT – virová nebezpečí, odhalené chyby – a navrhnout opatření k minimalizaci možných dopadů. Z minimálně dvou na sobě nezávislých zdrojů ověřovat informace a doporučení výrobce a bezpečnostních autorit.

- Vydávání pravidelných doporučení pro zavedení opravných patchů a doplňků do prostředí NEN s ohledem na minimalizaci nedostupnosti systému (prostožů).
- Upgrade vyvinutých komponent na nové verze, instalace patchů a hot-fixů v součinnosti se SI NEN.
- Upgrade standardizovaného SW dle pokynů technické podpory NEN na nové verze, instalace patchů a hot-fixů v součinnosti se SI NEN (popř. výrobcem standardizovaného SW).
- Upgrade technického prostředí dle pokynů technické podpory NEN na nové verze, instalace patchů a hot-fixů v součinnosti se SI NEN (popř. dodavatelem HW).
- Provádění kontroly funkčnosti opravných patchů a doplňků.
- Vydání plánu instalace opravných patchů a doplňků, pokud vyžadují mimořádné zásahy – např. restart NEN a koordinace činností pro minimalizaci dopadů.
- Podpora při rozvoji NEN:
 - Nasazení nové verze nebo rozšíření systému NEN do testovacího prostředí v součinnosti se SI NEN.
 - Účast při akceptačních testech nových verzí a rozšíření NEN - zajištění verifikace vlivu na provoz celého systému NEN.
 - Úprava pravidel a parametrů provozu v souvislosti se zaváděním nových verzí a rozšíření systému NEN.
 - Nasazení nových verzí nebo rozšíření do provozního prostředí po ukončení testování a akceptaci ze strany Objednatele.
 - Správa knihovny verzí a rozšíření systému NEN.

9.1.2.2 2. úroveň podpory (metodická část)

Oblast 2. úrovně podpory bude vycházet z následujících znalostí a zkušeností:

- Znalost všech druhů zadávacích postupů dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 139/2006 Sb., o koncesních smlouvách a koncesním řízení (koncesní zákon), ve znění pozdějších předpisů
- Znalost rozhodovací praxe Soudního dvora EU, správních soudů a orgánu dohledu nad postupy Objednatele
- Znalost strategického rámce vlády ČR v oblasti elektronizace zadávání veřejných zakázek (zejména usnesení vlády České republiky ze dne 5. ledna 2011 č. 5 o Strategii elektronizace zadávání veřejných zakázek pro období let 2011 až 2015 a související strategické dokumenty)
- Znalost pravidel a postupů uveřejňování informací o veřejných zakázkách a koncesích
- Zkušenost s ovládáním komplexního workflow nástroje/agendového informačního systému a práce s uživatelskou dokumentací příslušného workflow nástroje/agendového informačního systému
- Zkušenosti s odborným vzděláváním v oblasti veřejných zakázek a koncesí v roli školitel

Metodickou část 2. úrovně podpory zajistí Provozovatel NEN v součinnosti se Objednatelem. Provozovatel NEN v rámci této úrovně podpory zajistí zejména následující činnosti:

- Poskytnutí odpovědi na metodické dotazy uživatelů NEN předané z 1. úrovně podpory
 - Provozovatel NEN poskytne odpovědi na metodické dotazy, které nebyly doposud zpracovány v rámci znalostní báze a nebylo možné jejich zodpovězení již v rámci 1. úrovně podpory. Provozovatel NEN musí pro zajištění této činnosti disponovat týmem majícím znalost věcné problematiky obsažené v NEN a znalost problematiky ve výše uvedeném rozsahu.
 - V rámci přípravy odpovědi na metodický dotaz je Provozovatel NEN oprávněn obrátit se na pracovníky Objednatele. Využití pracovníků Objednatele se však předpokládá pouze při složitých dotazech zaměřených na řešení výkladově sporných situací a právní problematiku, tedy nebude poskytována součinnost Objednatele při zpracování odpovědí, které lze zodpovědět odborně kvalifikovaným pracovníkem s požadovaným rozsahem znalostí (viz požadovaná kvalifikace na roli Specialista – metodik).
- Rozvoj znalostní báze (knowledge-base)
 - Provozovatel NEN zajistí rozvoj znalostní báze ve smyslu udržení souladu znalostní báze s poskytnutými odpověďmi na metodické dotazy, platnou legislativou a obvyklou zadávací praxí.

9.1.2.3 Technické a kapacitní požadavky na systémy 2. úrovně podpory

Objednatel požaduje poskytnutí systémů 2. úrovně podpory (ServiceDesk) a Provozovatel NEN je povinen stanovit a nabídnout zajištění služeb podpory ve výše uvedeném rozsahu a při splnění následujících kapacitních parametrů:

- ServiceDesk bude podporovat procesy řízení ICT služeb v souladu s mezinárodním standardem ITIL v3 a bude relevantním uživatelům dostupná přes webové rozhraní.
- V rámci ServiceDesku budou implementovány základní procesy podpory v rozsahu minimálně:
 - Incident a Request Management – zpracování incidentů, požadavků, dotazů na systém NEN
 - Change a Release Management – evidence, zpracování a schvalování požadavků na změnu systému NEN v rámci provozu a rozvoje NEN
 - Problem Management – identifikace, kategorizace, diagnostika a řešení problémů v systému NERN
 - Configuration Management – identifikace a popis konfigurace jednotlivých částí, prvků a služeb systému NEN (CI – Configuration Items) za účelem vymezení vztahů mezi CI, lokalitami, dokumentací, rolmi a uživateli a SLA
 - Service Level Management – konfigurace, sledování a vyhodnocování smluvně stanovených SLA parametrů systémů a služeb NEN a to včetně workflow a eskalačních procedur.

- Systém musí pro organizaci, sdílení a uchovávání znalostí o prostředí a systému NEN vytvářet indexovanou a strukturovanou databázi (knowledge base) zaznamenaných požadavků, jejich klasifikaci, kategorizaci a způsobu řešení. Knowledge base bude on-line dostupná přes webové rozhraní systému ServiceDesk. Aktivně přístupné musí být záznamy za 1 kalendářní rok zpětně, veškeré další záznamy musí být plně archivovány a dostupné na vyžádání. Nad záznamy musí být možné full-textově vyhledávat podle kritérií.
- Systém musí být plně zálohován a archivován.
- Systém musí disponovat standardními rozhraními pro provázání s navazujícími systémy podpory.
- Systém musí mít prosazeny následující principy formou služeb:
 - Dohledatelnost – dle různých hledisek (zobrazení požadavků formou aktivní tabulky, zadávání filtrů, např. období, typ požadavku, Objednatel apod.)
 - Auditovatelnost – dohledatelnost údajů (co, kdy, jak se s požadavkem stalo)
 - Podpora pro sestavování a kontrolu měsíčních výkazů, přehledů potřebných pro fakturaci služeb, např. přehledy dostupnosti systému NEN nebo jeho částí dle servisních služeb, podklady hodnocení incidentů a požadavků a jejich řešení, apod. Dohledatelnost a auditovatelnost se vztahuje též na všechny výkazy ukládané v Service Desk.
- Systém musí umožnit vytváření statistik a reportů na přijatými a vyřízenými žádostmi o podporu a to minimálně v rozsahu evidujícím počty a typy žádostí, časy na přijetí, zaznamenání a vyřízení žádosti (včetně průměrných časů a to i ve vazbě na typ žádosti), frekvence a typ opakujících se dotazů, nejčastější dotazy a žádosti, doby reakcí 3 úrovně podpory, případně další údaje na jejich základě bude možné vyhodnocovat účinnost a úspěšnost procesů a systémů podpory a jejich SLA.

9.1.3 Způsob zajištění systémů 1. a 2. úrovně podpory Provozovatelem NEN

Služba 1. a 2. úrovně podpory musí být zajištěny v průběhu obvyklé pracovní doby, tj. v pracovních dnech od 7:00 do 18:00, s výjimkou správy těch typů událostí, u kterých je to explicitně uvedeno. Mimo pracovní dobu a o víkendech musí být Helpdesk schopen přijímat požadavky cestou mailového kanálu nebo on-line webového formuláře.

Služby Call-centra musí být zajištěny v průběhu obvyklé pracovní doby, tj. v pracovních dnech od 7:00 do 18:00.

Systémy 1. a 2. úrovně podpory zajišťuje Provozovatel NEN formou služby a to prostřednictvím jednoho komplexního nástroje, který umožní efektivním způsobem řídit celý životní cyklus podpory. Vzhledem k tomu, že systém bude obsahovat citlivé informace obchodní povahy (informace zájemců o veřejné zakázky) požaduje Objednatel, aby Provozovatel vyčlenil pro zajištění systémů 1. a 2. úrovně podpory dedikovanou HW a SW instanci, která bude HW, systémově, datově i aplikačně nezávislá na infrastruktuře Provozovatele. Tato instance bude umístěna v datových centrech spolu s ostatními komponentami NEN. Provozovatel musí adekvátně navýšit kapacitní parametry Služby 1 tak, aby toto umístění bylo možné. Aby bylo

docíleno požadované dostupnosti služby kontaktního místa, bude systém provozován ve vysoké dostupnosti. Veškeré náklady na provoz systému (licence, implementace, infrastruktura, telefonní linky a čísla, veřejné IP adresy, technická podpora, apod.) musí Provozovatel zahrnout do ceny služby. Systémy 1. a 2. úrovně podpory budou integrovány s monitorovacím systémem dodávaným Provozovatelem ve službě č. 4 a s monitorovacím systémem dodávaným SI v rámci technického a aplikačního řešení NEN tak, aby kritické události generované monitorovacím systémem byly automaticky znamenány do systému (ServiceDesk) včetně generování incidentu na pracovníky podpory. Náklady na integraci zahrne Provozovatel do ceny služby.

Objednatel u systémů podpory, vzhledem k dodání formou služby, nebude zajišťovat žádné zdroje vyplývající ze služeb těchto systémů (telefonní linky a čísla, veřejné IP adresy, HW, SW, zálohovací systém, operátoři, atd.). Zajištění těchto zdrojů je plně na Provozovateli NEN, který bude garantovat jejich dostupnost v rozsahu a kvalitě potřebné pro naplnění požadovaných SLA.

Provozovatel NEN bude povinen v rámci řízeného ukončení poskytování služeb (viz Služba 12) předat Objednateli veškerá relevantní data, informace a materiály (zejména knowledge base) vytvářené a zpracovávané systémy 1. a 2. úrovně podpory. Přesný rozsah a formát předávaných výstupů bude stanoven v detailním scénáři s postupem předávání, který v rámci Služby 12 bude Provozovatel NEN vytvářet.

9.1.4 3. úroveň podpory

Tuto část podpory zajišťují subjekty stanovené Objednatelem. Smluvně jsou vázány Objednateli, který smluvně zajistí potřebnou součinnost těchto subjektů s Provozovatelem NEN tak, aby byla dodržena SLA systému jako celku.

9.2 Minimální rozsah služby

Rozsah plnění ze strany Provozovatele nebude omezen a bude poskytován minimálně v následující kapacitě:

Činnost	Minimální rozsah plnění ze strany Poskytovatele	Role
1.úroveň podpory	Objednatel očekává pro 1.úroveň podpory kapacitu v minimálním rozsahu 5 pracovníků po stanovenou dobu dle SLA.	Operátor
2.úroveň podpory (technická část)	Objednatel očekává pro 2.úroveň podpory (technická část) kapacitu v minimálním rozsahu 2 pracovníků po stanovenou pracovní dobu dle SLA.	Specialista – technik
2.úroveň podpory metodická část)	Objednatel očekává pro 2.úroveň podpory (metodická část) kapacitu v minimálním rozsahu 2 pracovníků po stanovenou dobu dle SLA.	Specialista - metodik

Výslednou kapacitu nezbytnou pro zajištění uvedených činností navrhne Provozovatel na základě svých zkušeností, dovedností a použitých postupů a nástrojů. Při stanovení výsledné kapacity je Provozovatel povinen zohlednit minimální požadavky definované výše.

Poskytnutá kapacita na zajištění dané činnosti musí být zabezpečena dopovídající profesí (viz. sloupec „Role“) s odpovídající kvalifikací, která je adekvátní nárokům na výkon této role (tzn. disponuje znalostmi a zkušenostmi s relevantními technologiemi, SW platformami, nástroji, postupy a procesy). Objednatel bude oprávněn kdykoliv v průběhu poskytování dané činnosti/služby ověřit profesní kvalifikaci pracovníka, který danou činnost v daném období vykonával.

9.3 Vyhodnocení služby

O poskytnutí této služby bude připraven ze strany Provozovatele NEN *Protokol o poskytnuté službě* za období uplynulého měsíce obsahující požadované parametry, zejm. pak:

- Protokol o realizaci služeb 1. úrovně podpory;
- Protokol o realizaci služeb 2. úrovně podpory (počty a výčet provedených servisních služeb, počty a výčet provedených komunikací s 3. Úrovní podpory apod.);
- Protokol o realizaci služeb podpory při rozvoji NEN.

9.4 Metriky služby (SLA)

Pro poskytování technické podpory a údržby zajistí Provozovatel NEN provozní a SLA parametry v souladu s následujícími tabulkami:

Oblast „1. úroveň podpory - Uživatelské dotazy k aplikacím a službám NEN“

Obvyklá pracovní doba			Mimo pracovní dobu		
Čas	Minimální dostupnost [%]		Čas	Minimální dostupnost [%]	
5x11 07.00-18.00	99,5		18.00-07.00 + víkend	98 (pouze mailový kanál nebo webový formulář)	
Lhůty při vyřizování požadavku/incidentu			Lhůty při řešení požadavku/incidentu		
Lhůta pro potvrzení přijetí	Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení	Garantovaná doba zahájení řešení	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
10 min	20 min	1 hod	Aplikační dotaz - 4 hod Metodický dotaz - 1 pracovní den		

Pro dotazy zaslané mimo obvyklou pracovní dobu začínají lhůty následující pracovní den.

Oblast „1. úroveň podpory - Hlášení provozních událostí a incidentů“

Obvyklá pracovní doba			Mimo pracovní dobu		
Čas	Minimální dostupnost [%]		Čas	Minimální dostupnost [%]	
5x11 07.00-18.00	99,6		18.00-07.00 + víkend	98,5	
Lhůty při vyřizování požadavku/incidentu			Lhůty při řešení požadavku/incidentu		
Lhůta pro potvrzení přijetí	Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení	Garantovaná doba zahájení řešení	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
5 min	15 min	20 min	1 hod	3 hod	NBD

Oblast „1. úroveň podpory - Žádosti o další služby poskytované provozovatelem či správcem v souvislosti s fungováním NEN“

Obvyklá pracovní doba			Mimo pracovní dobu		
Čas	Minimální dostupnost [%]		Čas	Minimální dostupnost [%]	
5x11 07.00-18.00	99,5		18.00-07.00 + víkend	98 (pouze mailový kanál nebo webový formulář)	
Lhůty při vyřizování požadavku/incidentu			Lhůty při řešení požadavku/incidentu		
Lhůta pro potvrzení přijetí	Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení	Garantovaná doba zahájení řešení	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
10 min	20 min	30 min	viz lhůty platné pro Službu 10		

Pro žádosti zaslané mimo obvyklou pracovní dobu začínají lhůty následující pracovní den.

Oblast „1. úroveň podpory - Požadavky na změnu funkcionalit nebo vlastností systému“

Obvyklá pracovní doba			Mimo pracovní dobu		
Čas	Minimální dostupnost [%]		Čas	Minimální dostupnost [%]	
5x11 07.00-18.00	99,5		-	-	
Lhůty při vyřizování požadavku/incidentu			Lhůty při řešení požadavku/incidentu		
Lhůta pro potvrzení	Lhůta pro informování o	Garantovaná doba zahájení	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C

přijetí	způsobu a odhadu délky řešení	řešení			
30 min	Předání správci NEN k řešení: požadavek od oprávněné osoby: do 24 hod požadavek od ostatních osob: do 1 měsíce		Lhůty budou stanoveny v rámci řešení požadavku na změnu		

Požadavky na změnu funkcionalit nebo vlastností systému nelze podávat a nebudou přijímány mimo obvyklou pracovní dobu.

Oblast „2. úroveň podpory – technická část“

Obvyklá pracovní doba			Mimo pracovní dobu		
Čas	Minimální dostupnost [%]		Čas	Minimální dostupnost [%]	
5x11 07.00-18.00	99,7		18.00-07.00 + víkend	99	
Lhůty při vyřizování požadavku/incidentu			Lhůty při řešení požadavku/incidentu		
Lhůta pro potvrzení přijetí	Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení	Garantovaná doba zahájení řešení	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
5 min	15 min	20 min	1 hod	3 hod	NBD

Oblast „2. úroveň podpory – metodická část“

Obvyklá pracovní doba			Mimo pracovní dobu		
Čas	Minimální dostupnost [%]		Čas	Minimální dostupnost [%]	
5x11 07.00-18.00	99,7		-	-	
Lhůty při vyřizování požadavku/incidentu			Lhůty při řešení požadavku/incidentu		
Lhůta pro potvrzení přijetí	Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení	Garantovaná doba zahájení řešení	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
5 min	15 min	20 min	1 hod	3 hod	NBD

Oblasti služeb, které nespádají pod přímou odpovědnost Provozovatele NEN (např. metodická část 2. úrovně podpory v rozsahu zajišťovaném Objednatelům nebo 3. úroveň podpory) a jsou závislé

na smluvním ujednání Objednatele se subjekty zajišťujícími tyto služby, nespádají do časů a SLA parametrů služeb Provozovatele NEN a nejsou vyhodnocovány v rámci těchto SLA parametrů.

9.5 Periodicita

Po dobu poskytování služby (60 měsíců). Služba bude Provozovatelem zajišťována na základě paušálního plnění a Provozovatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.

10 Služba 10 - Podpůrné provozní činnosti

10.1 Popis služby

Jako součást běžného provozu NEN musí Provozovatel NEN rovněž zajistit následující podpůrné provozní činnosti:

- Certifikace NEN dle ustanovení § 149 odst. 9 ZVZ;
- Registrace a správa subjektů (uživatelů systému NEN);
- Správa vybraných entit v systému;
- Řízení dokumentace;
- Správa bezpečnosti informací;
- Řízení kontinuity činnosti;
- Průběžné zvyšování kvality provozu systému NEN;

Provozovatel NEN předá jednou měsíčně, jako podklad pro fakturaci, protokol o dodržení garantovaných parametrů uvedených služeb.

10.1.1 Certifikace NEN dle ustanovení § 149 odst. 9 ZVZ

Provozovatel NEN musí zajistit provedení certifikace systému NEN po finálním umístění do prostor jím určených. Povinnost této certifikace je dle § 149 odst. 9 ZVZ.

Provedení certifikace musí být zajištěno do 3 měsíců od uvedení systému NEN do běžného provozu. Pokud dojde během provozu k vypršení platnosti certifikace, je Provozovatel NEN povinen zajistit obnovu.

Pro doložení certifikace předloží Provozovatel NEN platný certifikát od akreditované certifikační autority do konce 3. měsíce od uvedení systému NEN do běžného provozu. Pro každou recertifikaci musí Provozovatel NEN doložit dokument prokazující splnění této recertifikace.

10.1.2 Registrace a správa subjektů (uživatelů systému NEN)

Provozovatel NEN musí zajistit registraci a správu subjektů Objednatelů a dodavatelů do systému v souladu s pravidly zpracovanými ve fázi přípravy, převzetí a uvedení NEN do běžného provozu. Provozovatel NEN musí zajistit dodržení parametrů pro registraci a správu jednotlivých subjektů v rozsahu definovaném v kapitole 3.5 této Zadávací dokumentace.

10.1.3 Správa vybraných entit v systému

Provozovatel NEN musí zajistit správu následujících entit v systému (správou entit se rozumí jejich přidání, úprava, odebrání, import, nebo export):

- Klasifikací a číselníků;
- Šablon pro generování dokumentů;
- Metodické nápovědy.

Pro správu uvedených entit existuje v systému administrátorské rozhraní umožňující provádění všech požadovaných činností. Lhůty pro správu entit definuje kapitola 3.5 této Zadávací dokumentace.

10.1.4 Řízení dokumentace

Provozovatel NEN musí zajistit správu projektové knihovny a dokumentační základny prostředí NEN (viz Služba 4), zajistit a koordinovat pravidelné aktualizace jednotlivých dokumentů, bezpečné uložení a zálohování úložiště dokumentů a zajištění možnosti zpřístupnění této dokumentace Objednatelům určeným osobám a subjektům. Knihovna bude přístupná v obvyklé pracovní době, Provozovatel NEN musí zajistit kontrolu aktuálnosti knihovny minimálně 1x měsíčně.

10.1.5 Správa bezpečnosti informací a řízení IT služeb

Provozovatel NEN bude dle pokynů Objednatel vykonávat činnosti a role v rámci systému řízení bezpečnosti informací³ a systému řízení ICT služeb⁴, jejichž zavedení pro prostředí a systém NEN je v gesci Objednatel. Provozovatel NEN je povinen v rámci svých služeb zajistit prosazení a implementaci zásad uvedených systémů řízení v rozsahu vyplývajícím z ustanovení závazné dokumentace těchto systémů řízení. V součinnosti s technickou podporou NEN bude Provozovatel zajišťovat také pravidelnou aktualizaci, tj. zejména následující činnosti:

- Oblast „Analýzy rizik“:
 - Průběžná identifikace provozních rizik a bezpečnostních rizik s vazbou do provozních činností:
 - identifikace aktiv v rámci NEN a jejich vlastníků;
 - identifikace hrozeb pro tato aktiva;
 - identifikace zranitelnosti, které by mohli být hrozbami využity;
 - identifikace dopadů na provoz NEN v souvislosti se ztrátou důvěrnosti, integrity a dostupnosti aktiv.
 - Analýza a vyhodnocování rizik.
 - Návrh opatření pro zvládnutí rizik a jejich předložení Objednateli k odsouhlasení.

K aktualizaci systémů řízení musí dojít alespoň:

- každé čtvrtletí; a
- při každé změně parametrů běžného provozu (např. změně plynoucí z nasazení nové verze NEN).

Výsledkem revize pravidel musí být buď (i) konstatování, že není potřeba upravovat daný systém řízení, nebo (ii) soubor návrhů pro změnu daného systému řízení. Tyto závěry musí být předloženy Objednateli:

³ Systémem řízení informační bezpečnosti (dále též "Information Security Management System" nebo "ISMS") se rozumí dokumentovaný systém managementu v souladu s ustanoveními a požadavky normy ČSN ISO/IEC 27001:2006 a navazujících norem řady ISO 27000.

⁴ Systémem řízení IT služeb (dále též "IT Service Management System" nebo "ITSM") se rozumí dokumentovaný systém managementu v souladu s ustanoveními a požadavky normy ČSN ISO/IEC 20000-1 a 2.

- nejpozději do 15. pracovního dne prvního měsíce čtvrtletí (v případě periodické revize); nebo
- do 10 pracovních dnů před nasazením změn, které vyvolali potřebu úpravy pravidel, na produkční prostředí.

Návrh změn některého z uvedených systémů řízení podléhá souhlasu Objednatele. Po odsouhlasení ze strany Objednatele musí být změny uvedeny Provozovatelem NEN nejpozději do 5. pracovních dnů (včetně proškolení pracovníků provozu, který jsou změnami dotčeni).

10.1.6 Řízení kontinuity činností

Provozovatel NEN musí dodržovat zásady, pravidla a postupy stanovené systémem řízení kontinuity činností (BCM), který bude v prostředí NEN ustanoven Objednatelem. V rámci řízení kontinuity činností musí Provozovatel NEN zajistit zejména provedení, pravidelnou revizi a doplnění následujících činností:

- identifikace kritických činností, procesů a zdrojů
 - provedení analýzy dopadů nedostupnosti či nefunkčnosti jednotlivých součástí systému NEN,
 - provedení hodnocení rizik ve vztahu ke zdrojům využívaných v identifikovaných kritických činnostech,
 - vybrání vhodných opatření pro zvládnutí rizik, která jsou navržena ke snížení pravděpodobnosti narušení, zkrácení doby narušení činností a k omezení dopadu narušení na provoz systému NEN;
- podpora při pravidelné aktualizaci strategie řízení kontinuity činností systému NEN;
- podílení se na přípravě plánů pro obnovu klíčových součástí systému pro zajištění kontinuity činností v souladu se stanovenou strategií (havarijních plánů);
- spolupráce při testování, udržování a přezkoumání nastavených parametrů řízení kontinuity činností.

Akceptace nastavení a změn v systému řízení kontinuity činností podléhá souhlasu Objednatele. Provozovatel NEN může rovněž vznášet podněty k doplnění systému řízení kontinuity činností.

10.1.7 Průběžné zvyšování kvality provozu systému NEN

Provozovatel NEN je povinen zajišťovat činnosti a služby spojené s provozem systému NEN v souladu s pravidly a SLA sjednanými se Objednatelem. V případech, kdy sám nebo na podnět Objednatele identifikuje, že tyto pravidla nebo SLA neodpovídají nejlepší oborové praxi, musí zahájit proces optimalizace kvality poskytovaných služeb, tj.:

- **Zaznamenat požadavek na změnu způsobu poskytování služby.** Provozovatel NEN musí v součinnosti s technickou podporou NEN a Objednatelem průběžně sbírat podněty pro optimalizaci jím poskytovaných služeb, evidovat je a zpřístupnit tuto evidenci Objednateli.
- **Provést analýzu požadavku na změnu způsobu poskytování služby.** Provozovatel NEN musí na pokyn Objednatele zpracovat analýzu dopadu a přínosu implementace změny v poskytování služby a navrhne způsob případné implementace této změny (na základě

reflexe průběžně evidovaných podnětů). Provozovatel NEN předkládá závěry analýzy Objednateli. Ten se na základě těchto informací může rozhodnout, zda bude změna v poskytování služby provedena, či nikoliv. V případě, že by změna v poskytování služby vybočovala ze stávajícího smluvního rámce spolupráce, zahájí Objednatel řízení, jež povede k úpravě smluvních podmínek.

- **Změnit způsob poskytování služby.** Provozovatel NEN promítne změnu dle parametrů stanovených předešlou analýzou do pravidel pro její poskytování a dle těchto pravidel jí bude nadále poskytovat. Implementace změn může zahrnovat rovněž určitou etapu poskytování nové, či upravené služby v testovacím režimu, kdy je služba poskytována dle nových parametrů pouze Objednateli, nebo jím určenému okruhu subjektů.

10.2 Minimální rozsah služby

Rozsah plnění ze strany Provozovatele nebude omezen a bude poskytován minimálně v následující kapacitě:

Činnost	Minimální rozsah plnění ze strany Poskytovatele	Role
Certifikace NEN dle ustanovení § 149 odst. 9 ZVZ;	Objednatel očekává minimálně 1 certifikace za celé období a 4x pravidelnou roční recertifikaci (obnovení platnosti certifikátu).	Není definována
Registrace a správa subjektů (uživatelů systému NEN)	Objednatel požaduje pro registraci a správu subjektů kapacitu v minimálním rozsahu 40 hodin měsíčně.	Operátor
Správa vybraných entit v systému	Objednatel požaduje pro správu vybraných entit v systému kapacitu v minimálním rozsahu 40 hodin měsíčně.	Specialista - metodik
Řízení dokumentace	Objednatel požaduje pro řízení dokumentace kapacitu v minimálním rozsahu 40 hodin měsíčně.	Provozní administrátor
Správa bezpečnosti informací	Objednatel požaduje pro správu bezpečnosti informací kapacitu v minimálním rozsahu 80 hodin za čtvrtletí.	Bezpečnostní administrátor
Řízení kontinuity činností	Objednatel požaduje pro řízení kontinuity činností kapacitu v minimálním rozsahu 80 hodin za čtvrtletí.	Provozní administrátor
Průběžné zvyšování kvality provozu systému NEN	Objednatel požaduje pro průběžné zvyšování kvality provozu systému NEN kapacitu v minimálním rozsahu 24 hodin měsíčně.	Auditor kvality

Výslednou kapacitu nezbytnou pro zajištění uvedených činností navrhne Provozovatel na základě svých zkušeností, dovedností a použitých postupů a nástrojů. Při stanovení výsledné kapacity je Provozovatel povinen zohlednit minimální požadavky definované výše.

Poskytnutá kapacita na zajištění dané činností musí být zabezpečena dopovídající profesí (viz. sloupec „Role“) s odpovídající kvalifikací, která je adekvátní nárokům na výkon této role (tzn.

disponuje znalostmi a zkušenostmi s relevantními technologiemi, SW platformami, nástroji, postupy a procesy). Objednatel bude oprávněn kdykoliv v průběhu poskytování dané činnosti/služby ověřit profesní kvalifikaci pracovníka, který danou činnost v daném období vykonával.

Provozovatel je povinen v jím nabízeném rozsahu služby a odměny za plnění této služby zohlednit i potenciální změnu nároků vyplývajících z případných změnových řízení realizovaných na základě změny vnějších podmínek v úrovni +/- 15% od stavu uvedeného výše v minimálním rozsahu služby.

10.3 Vyhodnocení služby

10.3.1 Periodické vyhodnocování

O poskytnutí této služby bude připraven ze strany Provozovatele NEN *Protokol o poskytnuté službě* za období uplynulého měsíce obsahující výše požadované parametry, zejm. pak:

- Protokol o realizaci služby registrace a správa subjektů (počty nově zaregistrovaných, počty změn);
- Protokol o realizaci služby správa vybraných entit v systému;
- Protokol o realizaci služby řízení dokumentace;
- Protokol o realizaci služby řízení záznamů;
- Záznamy o provádění správy dokumentace týkající řízení bezpečnosti informací dle ISO 27000;
- Záznamy o provádění správy dokumentace týkající řízení kontinuity činností;
- Zpráva o průběžném zvyšování kvality provozu systému NEN.

10.3.2 Jednorázové vyhodnocení

- Protokol o certifikaci systému NEN dle ustanovení § 149 odst. 9 ZVZ;
- Výkazy, zprávy a protokoly zpracované na základě žádosti Objednatele.

10.4 Metriky služby (SLA)

Pro podpůrné provozní činnosti zajistí Provozovatel NEN provozní a SLA parametry v souladu s následujícími tabulkami:

Oblast „Certifikace NEN dle ustanovení § 149 odst. 9 ZVZ“

Provedení certifikace a získání certifikátu do 3 měsíců od uvedení NEN do běžného provozu, zajištění následné pravidelné recertifikace dle lhůt platnosti certifikátu.

Oblast „Registrace a správa subjektů (uživatelů systému NEN)“

Obvyklá pracovní doba			Mimo pracovní dobu		
Čas	Minimální dostupnost [%]		Čas	Minimální dostupnost [%]	
5x11 07.00-18.00	99,5		-	-	
Lhůty při vyřizování požadavku/incidentu			Lhůty při řešení požadavku/incidentu		
Lhůta pro potvrzení přijetí	Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení	Garantovaná doba zahájení řešení	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
10 min	20 min	30 min	Lhůty: - Registrace subjektu: 1 pracovní den - Deaktivace subjektu: 1 hod - Reaktivace subjektu: 4 hod		

Žádosti s požadavky na registraci a správu subjektů nelze podávat a nebudou přijímány mimo obvyklou pracovní dobu.

Oblast „Správa vybraných entit v systému“

Obvyklá pracovní doba			Mimo pracovní dobu		
Čas	Minimální dostupnost [%]		Čas	Minimální dostupnost [%]	
5x11 07.00-18.00	99,5		-	-	
Lhůty při vyřizování požadavku/incidentu			Lhůty při řešení požadavku/incidentu		
Lhůta pro potvrzení přijetí	Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení	Garantovaná doba zahájení řešení	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
Doba pro vyřízení žádosti týkající se správy vybraných entit začíná předáním žádosti ze strany Správce NEN a předání všech podkladů potřebných pro vykonání příslušné činnosti			Lhůty: - Přidání entity: 4 hod - Úprava entity: 4 hod - Odebrání entity: 2 hod - Import entit: 4 hod - Export entit: 2 hod		

Žádosti s požadavky na správu entit nelze podávat a nebudou přijímány mimo obvyklou pracovní dobu.

Oblast „Řízení dokumentace“

Obvyklá pracovní doba			Mimo pracovní dobu		
Čas	Minimální dostupnost [%]		Čas	Minimální dostupnost [%]	
5x11 07.00-18.00	99,5		-	-	
Lhůty při vyřizování požadavku/incidentu			Lhůty při řešení požadavku/incidentu		
Lhůta pro potvrzení přijetí	Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení	Garantovaná doba zahájení řešení	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
-	-	-	Aktualizace knihovny projektu minimálně 1x měsíčně		

Oblast „Správa bezpečnosti informací a řízení IT služeb“

Budou uplatňovány požadavky a parametry na činnosti a lhůty vyplývající z ustanovení dokumentace v rámci implementovaných systémů řízení ISMS a ITSM.

Oblast „Řízení kontinuity činností“

Budou uplatňovány požadavky a parametry na činnosti a lhůty vyplývající z ustanovení dokumentace v rámci implementovaného systému řízení kontinuity (BCM).

10.5 Periodicita

Po dobu poskytování služby (60 měsíců). Služba bude Provozovatelem zajišťována na základě paušálního plnění a Provozovatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.

11 Služba 11 - Zajištění plnění povinností příjemce finanční podpory ze SF EU

11.1 Popis služby

Provozovatel NEN musí po celou dobu běžného provozu systému NEN zajistit dodržování následujících povinností vyplývajících z aktuální *Příručky pro žadatele a příjemce finanční podpory ze Strukturálních fondů Evropské unie* (dále jen „*SF EU*“) v rámci Integrovaného operačního programu (dále jen „*IOP*“):

- Dodržovat pravidla IOP v souladu s dokumentem „*Pravidla pro provádění informačních a propagačních opatření*“. Dle těchto požadavků musí být obrazovky NEN, dodaný HW Objednatel i vstup do místnosti, kde se tento HW nachází, označeny na viditelném místě logolinkem. Platné logolinky (IOP+EU+MMR) a tzv. logomanuál, jejichž využívání Objednatel požaduje, jsou k dispozici na adrese: <http://www.strukturalni-fondy.cz/getdoc/4ceedb81-503f-46b8-9390-99b0fa9b0c05/Pravidla-publicity>.
- Dodaný HW se nesmí používat za jiným účelem, než je provoz aplikace vytvořené v rámci projektu NIPEZ, reg. č. CZ.1.06/1.1.00/07.06384 (tj. zejména NEN).

Nedodržování výše uvedených povinností je považováno za porušení smluvních podmínek a Objednatel uplatní vůči Provozovateli NEN smluvní sankce.

11.2 Minimální rozsah služby

Objednatel nedefinuje minimální požadavky na zajištění této služby.

11.3 Vyhodnocení služby

O poskytnutí této služby bude připravena ze strany Provozovatele NEN včetně fotodokumentace dokládající plnění povinností publicity.

11.4 Metriky služby (SLA)

Bude plněno průběžně dle potřeby, pravidel a lhůt SF EU.

11.5 Periodicita

Po dobu celou dobu trvání plnění (63 měsíců). Služba bude Provozovatelem zajišťována na základě paušálního plnění a Provozovatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.

12 Služba 12 - Zajištění služby řízeného ukončení běžného provozu a předání systému NEN

12.1 Popis služby

Služba řízeného ukončení běžného provozu a předání systému NEN Objednateli se stanovuje za účelem provedení koordinovaného a procesně vymezeného postupu při ukončení smluvního vztahu s Provozovatelem NEN.

V rámci řízeného ukončení běžného provozu musí Provozovatel NEN:

- Připravit **Detailní scénář s postupem předávání systému NEN** (majetku, odpovědností, povinností, dokumentace, atd.) Objednateli. Objednatel poskytuje při zpracování tohoto scénáře součinnost. Scénář bude rozsahem podobný postupu převzetí systému NEN při nástupu Provozovatele NEN. Detailně bude řešeno předání zejména:
 - veškeré součásti technického a systémového prostředí, které jsou majetkem Objednatele;
 - data a veškeré zálohy systému NEN, které byly vytvořeny v rámci běžného provozu systému NEN;
 - dokumentaci převzatou a vytvářenou v průběhu běžného provozu systému NEN;
 - záznamy vytvořené v souvislosti s provozem systému NEN.
 - rozsah, forma a obsah součinnosti Provozovatele NEN při přesunu technického a systémového prostředí do prostor určených Objednatelům a instalaci technického a systémového prostředí v těchto prostorách,
 - rozsah a obsah školení pracovníků nového provozovatele systému NEN a
 - rozsah, forma a obsah součinnosti při ověřovacím provozu v nových prostorách.

Ke každé oblasti činností, která bude ve scénáři uvedena, musí Provozovatel vymezit v člověkodnech objem její náročnosti na jednotlivé role Provozovatele.

Detailní scénář postupu předávání NEN (dále též „**Detailní scénář**“) musí být Provozovatelem NEN předán Objednateli nejpozději 60 dnů před ukončením běžného provozu. Připomínky Objednatele musí Provozovatel NEN zpracovat nejpozději do 10 pracovních dnů od jejich přijetí a Objednateli předložit aktualizovaný scénář postupu předání NEN k akceptaci.

- Provozovatel NEN zajistí, že po předání systému Objednateli bude systém ve stavu umožňujícím další provoz NEN vlastními zdroji Objednatele (příp. jiným provozovatelem). Veškerá data a informace vzniklé v průběhu provozu systému NEN budou Provozovatelem NEN předána v podobě, v jaké byla vytvářena a ukládána při provozu (jinými slovy: nebudou prováděny žádné exporty a převody dat a informací, předává se funkční systém NEN s plným datovým obsahem).

V rámci předání systému NEN Objednateli budou provedeny veškeré činnosti a předány veškeré náležitosti, definované schváleným Detailním scénářem.

Detailní scénář zpracovává Provozovatel NEN vždy, bez ohledu na důvod ukončení provozu systému NEN v datových centrech Provozovatele NEN. Veškeré náklady Provozovatele NEN vyplývající z činností, postupů a dalších skutečností uvedených v Detailním scénáři budou předmětem **cenové nabídky Provozovatele**, která bude samostatnou přílohou Detailního scénáře; tedy úplata za plnění dle Detailního scénáře s postupem předávání systému NEN není součástí celkové nabídkové ceny (CNC) dle této Smlouvy. Při ocenění objemu práce jednotlivých pracovníků Provozovatele ve stanovených rolích je Provozovatel povinen vycházet ze stanovených sazeb rolí dle Tabulky č. 2 v Příloze č. 5 Smlouvy.

Objednatel si vyhrazuje právo, že v souvislosti s touto oblastí služeb nechá vypracovat znalecký posudek soudním znalcem na cenovou nabídku a její adekvátnost vůči obsahu činností a služeb definovaných v Detailním scénáři. Návrh ceny musí vycházet z výše úhrad za jednotlivé služby, a musí odpovídat ceně v čase a v místě obvyklé k datu zpracování posudku. Provozovatel NEN poskytne soudnímu znalci nezbytnou součinnost.

Zadavatel navrhne soudního znalce a písemně jej oznámí Provozovateli NEN. V případě, že Provozovatel NEN ze závažných důvodů nebude s navrženým soudním znalcem souhlasit, je oprávněn písemně soudního znalce společně s uvedením těchto závažných důvodů ve lhůtě do 10 dní od přijetí oznámení odmítnout. V takovém případě Zadavatel navrhne a písemně Provozovateli NEN oznámí soudního znalce nového. Provozovatel NEN je oprávněn písemně odmítnout soudního znalce nejvýše dvakrát.

12.2 Minimální rozsah služby

Rozsah plnění ze strany Provozovatele nebude omezen a bude poskytován minimálně v následující kapacitě:

Činnost	Minimální rozsah plnění ze strany Poskytovatele	Role
Příprava a akceptace Detailního scénáře	Objednatel požaduje pro přípravu a akceptaci scénáře kapacitu v minimálním rozsahu 40 člověkodnů.	Všechny relevantní role

Výslednou kapacitu nezbytnou pro zajištění uvedené činnosti navrhne Provozovatel na základě svých zkušeností, dovedností a použitých postupů a nástrojů. Při stanovení výsledné kapacity je Provozovatel povinen zohlednit minimální požadavky definované výše.

Poskytnutá kapacita na zajištění dané činnosti musí být zabezpečena dopovídající profesí (viz. sloupec „Role“) s odpovídající kvalifikací, která je adekvátní nárokům na výkon této role (tzn. disponuje znalostmi a zkušenostmi s relevantními technologiemi, SW platformami, nástroji, postupy a procesy). Objednatel bude oprávněn kdykoliv v průběhu poskytování dané činnosti/služby ověřit profesní kvalifikaci pracovníka, který danou činnost v daném období vykonával.

12.3 Vyhodnocení služby

O poskytnutí této služby bude připraven ze strany Provozovatele NEN *Akceptační protokol* obsahující výše požadované parametry a:

- Detailní scénář s postupem předávání systému NEN, zejména:
 - majetku;
 - odpovědností a povinností;
 - dokumentace a záznamy;
 - data a veškeré zálohy systému NEN;
 - popis součinností pro proces předávání systému NEN Objednateli nebo jinému provozovateli;
 - další.
- Předávací protokol systému NEN, vycházející z detailního scénáře a obsahující veškeré položky týkající se systému NEN.
- Další protokoly dle potřeby.

12.4 Metriky služby (SLA)

Budou vycházet z ustanovení vzájemně schváleného detailního scénáře postupu předávání NEN.

12.5 Periodicita

Jednorázově.

13 SLA parametry služeb

Provozovatel NEN je povinen provozovat prostředí NEN a poskytovat předmětné služby v úrovni definované stanovenými SLA parametry a lhůtami. Závazné hodnoty těchto parametrů a lhůt definuje souhrnná tabulka, která je součástí této Zadávací dokumentace jako příloha návrhu Smlouvy o zajištění provozu NEN (*Přílohy č. 4* této Zadávací dokumentace).

Následující kapitoly zároveň upřesňují a vymezují některé pojmy, které jsou v rámci definice SLA parametrů použity.

13.1 Definice vad

Vada/incident kategorie A – Předmět plnění nebo systém NEN a jeho části/moduly/služby nejsou použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost a řádné užití předmětu plnění nebo systému NEN a jeho částí/modulů/služeb. Tento stav ohrožuje nebo znemožňuje běžný provoz systému a prostředí NEN, případně může Objednateli a dalším subjektům způsobit větší finanční nebo jiné škody.

Vada/incident kategorie B - Funkčnost předmětu plnění nebo systému NEN a jeho částí/modulů/služeb je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz systému NEN nebo omezuje řádné užití předmětu plnění nebo systému NEN a jeho částí/modulů/služeb.

Vada/incident kategorie C - Ostatní - drobné vady, které nespádají do kategorií A a/nebo B.

13.2 Vymezení dostupnosti

Provozovatel NEN garantuje, že předmět plnění (NEN) bude v požadované pracovní době vykazovat spolehlivost a dostupnost lepší než je stanovená hodnota parametru „Dostupnost systému“ v *Příloze č. 1* této Zadávací dokumentace. Mimo pracovní dobu bude předmět plnění (NEN) dostupný v požadovaných hodnotách bez garancí, veškeré odstávky musí být Provozovatelem NEN plánovány a schváleny Objednatelem.

Splnění SLA parametru „Dostupnost“ se počítá z pracovní doby. **Vyhodnocovací období je 1 kalendářní měsíc.** Předmět plnění je považován za nedostupný v případě výskytu vady/incidentu kategorie A. Objednatel stanovuje, že maximální počet vad/incidentů kategorie A za vyhodnocovací období je 1 (slovy: jeden). Přitom platí následující zásady:

- Provozovatel NEN má povinnost vhodným způsobem informovat uživatele o míře ztrát dat v důsledku havárie NEN.
- Pokud dojde k nenávratné ztrátě dat v důsledku pochybení Provozovatele NEN, je Provozovatel NEN odpovědný za vznik škody uživatelům.
- Pokud dojde k nenávratné ztrátě dat v důsledku pochybení uživatele, je tento uživatel odpovědný za vznik škody Provozovateli NEN a všem ostatním dotčeným registrovaným subjektům.

- Pokud dojde k nenávratné ztrátě dat v důsledku okolnosti, jež nastala nezávisle na vůli Provozovatele NEN nebo registrovaných subjektů, je odpovědnost za škodu vyloučena.

Nedostupnost NEN způsobená Objednatelem nebo třetími stranami na straně Objednatele (např. ve smluvním vztahu se Objednatelem) se nezapočítává do výpočtu dostupnosti NEN. Do doby pro vyřešení provozního incidentu tedy není, v případě, že je provozní incident způsoben chybou systému, kterou nemůže Provozovatel NEN ovlivnit (tj. chybou, za jejíž odstranění odpovídá Systémový integrátor NEN nebo technická podpora NEN), započítávána doba od předání provozního incidentu k řešení Systémovému integrátorovi NEN nebo technické podpoře NEN až po jeho vyřešení.

Vyřešením se rozumí rovněž nasazení případných oprav systému dodaných Systémovým integrátorem NEN nebo technickou podporou NEN. O předání řešení provozního incidentu musí být neprodleně informován rovněž Objednatel. V případě, kdy bude po předání řešení provozního incidentu Systémovému integrátorovi NEN nebo technické podpoře NEN zpětně prokázáno, že k provoznímu incidentu došlo chybou na straně Provozovatele NEN, je do doby pro vyřešení provozního incidentu započítávána celá doba od nahlášení provozního incidentu (tj. včetně doby, kterou analýzou příčin provozního incidentu strávil Systémový integrátor NEN nebo technická podpora NEN).

13.3 Vymezení lhůt

Lhůta pro potvrzení přijetí je chápána jako doba od přijetí události (tj. žádosti / dotazu / požadavku / apod.) od uživatele systému po odeslání potvrzení o jejím přijetí pracovníky zajišťujícími službu Helpdesku tomuto uživateli (žadateli). Potvrzení o přijetí musí být odesláno emailem, v případě, že má uživatel v systému mailbox, může být doručeno prostřednictvím tohoto mailboxu. Do lhůty o informování o vyřešení události se počítá pouze obvyklá pracovní doba.

Lhůtou pro informování o způsobu a odhadu délky řešení je chápána doba, jejímž začátkem je čas zaslání potvrzení o přijetí události žadateli a koncem je vlastní zaslání informací o způsobu a odhadu délky vyřešení/vyřízení události opět žadateli. V této době musí být od odpovědných pracovníků provozu nebo odpovědného subjektu získána základní informace o způsobu vyřešení/vyřízení události a rámcovém odhadu délky řešení. Do lhůty o informování o vyřešení události se počítá pouze obvyklá pracovní doba.

Garantovaná doba zahájení řešení je doba od informování o způsobu a odhadu délky řešení po vlastní zahájení prací na řešení požadavku žadatele. Do garantované doby zahájení řešení se počítá pouze obvyklá pracovní doba.

Lhůty při řešení požadavku/incidentu jsou termíny od zaslání potvrzení přijetí požadavku do finálního vyřešení požadavku/incidentu.

13.4 Vymezení dob

Obvyklá pracovní doba je doba od 07:00 do 18:00 hod. v pracovní dny.

Mimo pracovní dobu je považován časový úsek od 18:00 do 07:00 v pracovní dny a dále jsou mimo pracovní dnu považovány dny víkendu (sobota, neděle), státní svátky a ostatní svátky (dle definice zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.

Servisní okno je čas vymezený pro provádění servisních činností, údržby, profylaxe, zálohování a dalších činností, které neumožňují běžný provoz systému. V rámci systému NEN jsou rozlišena následující servisní okna:

- pro Provozovatele NEN – mimo pracovní dobu;
- pro technickou podporu NEN (SI NEN) – v čase od 18:00 do 07:00 každý 1. víkend v měsíci.

Plánovaná odstávka je doba, kdy bude systém NEN uveden do stavu mimo provoz. Plánovaná odstávka musí být projednána a schválena Objednatelem nejméně 1 kalendářní měsíc před odstavením systému NEN. Do plánovaných odstávek nebo servisních oken se nepočítají časy výpadku systému NEN způsobené chybou obsluhy, incidentem nebo havárií.

*Příloha č. 2, CES:5272
Zadávací dokumentace na nosiči CD*

Příloha č. 3, CES:5272
Úplná kopie Nabídky Provozovatele na nosiči CD

Příloha č. 4, CES:5272
Seznam subdodavatelů včetně uvedení rozsahu jejich činností

Žádná část nabízeného předmětu plnění nebude dodávána prostřednictvím subdodavatele.

Příloha č. 5, CES:5272
Podrobná cenová specifikace jednotlivých Služeb č. 1 až 12

Tabulka č. 1: Celková nabídková cena (CNC)

Cena v Kč bez DPH	DPH v Kč 21 %	Cena v Kč včetně DPH
188 851 303 Kč	39 658 774 Kč	228 510 077 Kč

Tabulka č. 2: Objemy a sazby rolí

Role	SLUŽBY																								Cena za 1 pracovní hodinu (v Kč bez DPH)	Cena za 1 ČLD (v Kč bez DPH)
	S1		S2		S3		S4		S5		S6		S7		S8		S9		S10		S11		S12			
	O	P	O	P	O	P	O	P	O	P	O	P	O	P	O	P	O	P	O	P	O	P	O	P		
Vedoucí projektu	0	0	0	0	50	1	66	1	8	1	0	0	0	0	105	1	0	0	3	1	0	0	40	1	850 Kč	6 800 Kč
Administrátor projektu	0	0	0	0	120	1	76,2	1	24	1	0	0	0	0	18,7	1	0	0	0	0	4	1	104	1	500 Kč	4 000 Kč
Auditor kvality	0	0	0	0	40	1	30	1	0	0	0	0	0	0	43	1	0	0	24	1	0	0	0	0	800 Kč	6 400 Kč
Vedoucí týmu provozu	0	0	0	0	40	1	20	1	16	1	8	1	0	0	14	1	0	0	0	0	0	0	32	1	850 Kč	6 800 Kč
Provozní administrátor	0	0	40	1	128	1	120	1	0	0	0	0	0	0	5	1	0	0	70	1	1	1	72	1	700 Kč	5 600 Kč

Role	SLUŽBY																								Cena za 1 pracovní hodinu (v Kč bez DPH)	Cena za 1 ČLD (v Kč bez DPH)
	S1		S2		S3		S4		S5		S6		S7		S8		S9		S10		S11		S12			
	O	P	O	P	O	P	O	P	O	P	O	P	O	P	O	P	O	P	O	P	O	P	O	P		
Síťový administrátor	0	0	0	0	48	1	66	1	0	0	8	1	41	1	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	750 Kč	6 000 Kč
Systémový administrátor	0	0	0	0	9,15	7	92,15	7	0	0	1,15	7	158,15	7	0,72	7	0	0	0	0	0	0	0	0	750 Kč	6 000 Kč
Aplikační administrátor	0	0	0	0	12,8	5	71	5	0	0	1,6	5	71	5	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	750 Kč	6 000 Kč
Bezpečnostní administrátor	0	0	0	0	80	1	122	1	0	0	8	1	0	0	5	1	0	0	30	1	0	0	80	1	800 Kč	6 400 Kč
Vedoucí týmu podpory	0	0	0	0	40	1	20	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	1	850 Kč	6 800 Kč
Operátor	0	0	0	0	4	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	121	10	5	10	0	0	0	0	230 Kč	1 840 Kč
Specialista – technik	0	0	0	0	10	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	121	4	0	0	0	0	0	0	800 Kč	6 400 Kč
Specialista – metodik	0	0	0	0	10	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	121	4	10	4	0	0	0	0	800 Kč	6 400 Kč

Provozovatel garantuje, že provede-li Objednatel relevantní matematické operace nad Tabulkou č. 2, bude výsledná hodnota tvořit maximální a nepřekročitelnou cenu za celkové náklady na lidskou práci po celou dobu plnění dle této Smlouvy.

Tabulka č. 3: Jednorázové služby

Služba	Paušální smluvní cena za poskytnutí služby jako celku		
	Cena bez DPH	DPH	Cena včetně DPH
S2	28 000 Kč	5 880 Kč	33 880 Kč
S3	561 338 Kč	117 881 Kč	679 219 Kč
S4	7 733 338 Kč	1 624 001 Kč	9 357 339 Kč
S5	32 400 Kč	6 804 Kč	39 204 Kč
S6	31 238 Kč	6 560 Kč	37 798 Kč
S12	254 800 Kč	53 508 Kč	308 308 Kč
Celková nabídková cena za jednorázové služby (CNCJS)	8 641 114 Kč	1 814 634 Kč	10 455 748 Kč

Ceny uvedené v Tabulce č. 3 jsou cenami fixními, maximálními a nepřekročitelnými za poskytnutí jednorázových služeb a to i v případě posunu harmonogramu a možného prodloužení doby trvání dané jednorázové služby.

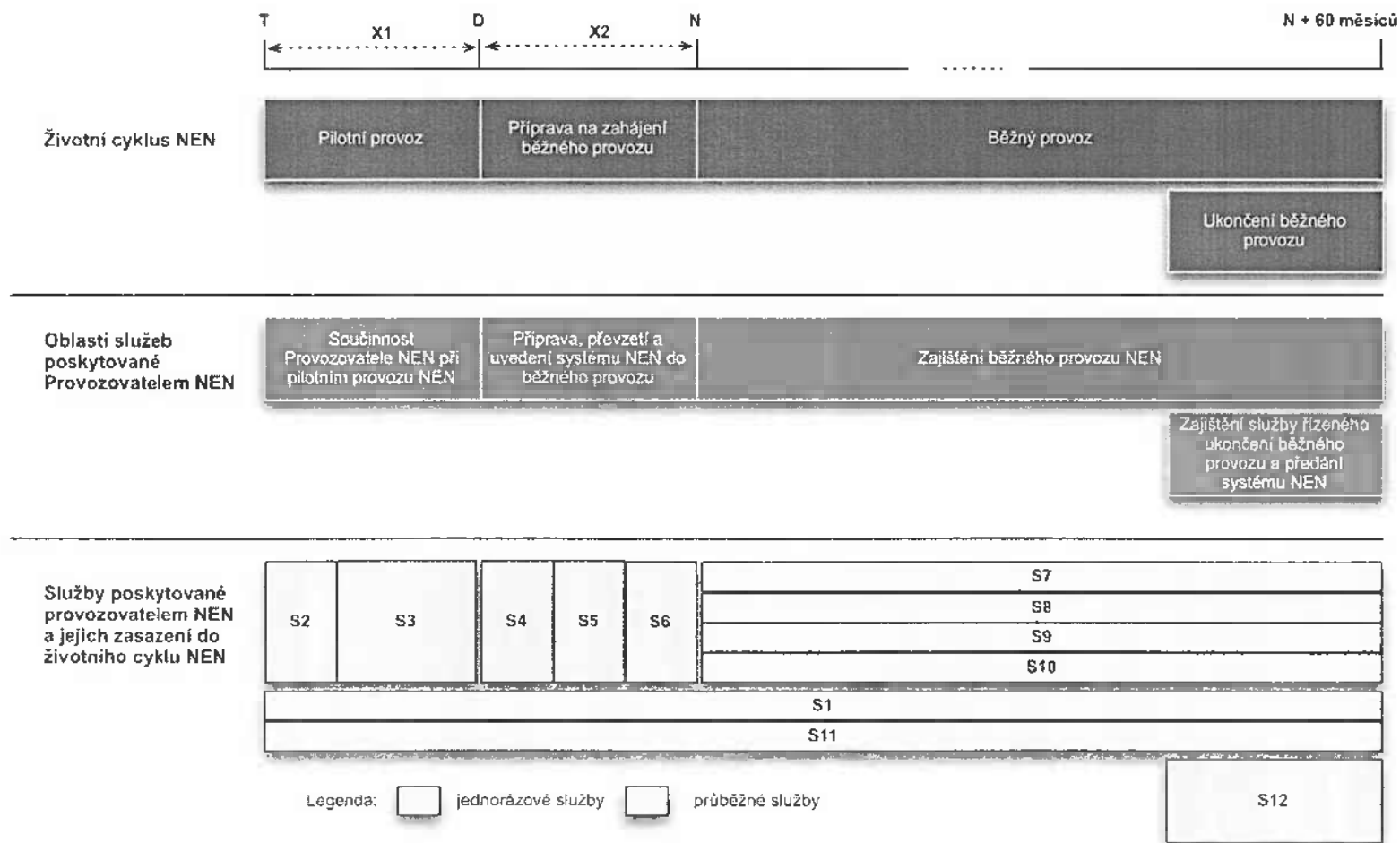
Tabulka č. 4: Průběžné služby

Služba	Paušální smluvní cena za jeden měsíc poskytování služby	Počet měsíců	Cena celkem		
	Cena bez DPH		Cena bez DPH	DPH	Cena včetně DPH
S1	382 143 Kč	63	24 075 009 Kč	5 055 752 Kč	29 130 761 Kč
S7	1 127 288 Kč	60	67 637 280 Kč	14 203 829 Kč	81 841 109 Kč
S8	163 680 Kč	60	9 820 800 Kč	2 062 368 Kč	11 883 168 Kč
S9	1 167 700 Kč	60	70 062 000 Kč	14 713 020 Kč	84 775 020 Kč
S10	140 750 Kč	60	8 445 000 Kč	1 773 450 Kč	10 218 450 Kč
S11	2 700 Kč	63	170 100 Kč	35 721 Kč	205 821 Kč
Celková nabídková cena za průběžné služby (CNCPS)			180 210 189 Kč	37 844 140 Kč	218 054 329 Kč

Jednotková cena za 1 měsíc trvání průběžné služby uvedené v Tabulce č. 4 je cenou maximální a nepřekročitelnou po celou dobu trvání smlouvy. V případě posunu harmonogramu projektu a nutnosti alokace delšího časového období poskytování dané průběžné služby je Provozovatel povinen stanovit cenu za nové časové období na základě zde uvedené jednotkové ceny.

Příloha č. 6, CES:5272
Rámcový a detailní harmonogram realizace

Rámcový harmonogram realizace



Detailní harmonogram realizace

Na straně objednatele navrhuje provozovatel níže uvedený seznam rolí, který zajišťuje přiměřenou a optimální součinnost s pracovníky provozovatele NEN, při zachování kvality a kvantity poskytovaných služeb:

Role OBJEDNATELE	Zkratka
Vedoucí projektu	VPJ
Vedoucí týmu podpory	VPO
Administrátor projektu	APJ
Bezpečnostní administrátor	ABE
Specialista - metodik	SPM

Služba 1

ID	Název úkolu	Doba trvání	Zahájení	Dokončení	Poznámky
1	Služba 1: Služby datových center	1370 dny	1.10.14	31.12.19	Průběžně
2	Příprava Hosting centra – prostory, racky, elektřina, fyzické zabezpečení - HC Nagano primární lokalita	10 dny	1.10.14	14.10.14	
3	Příprava Hosting centra – prostory, racky, elektřina, fyzické zabezpečení - HC Chodov záložní lokalita	10 dny	1.10.14	14.10.14	
4	Příprava a konfigurace síťové konektivity a přístupů	10 dny	1.10.14	14.10.14	
5	Konfigurace pravidel a nastavení bezzásahového přepínání provozu mezi centry v případě výpadku	10 dny	1.10.14	14.10.14	
6	Implementace a nastavení Bezpečnostní infrastruktury	10 dny	1.10.14	14.10.14	
7	Testování instalace a infrastruktury hosting centra	2,88 dny	15.10.14	17.10.14	
8	Funkční testy hosting infrastruktury	2,88 dny	15.10.14	17.10.14	
9	Funkční testy síťové infrastruktury	2,88 dny	15.10.14	17.10.14	
10	Funkční testy BIP	2,88 dny	15.10.14	17.10.14	
11	Kontrola klece	1 hodina	15.10.14	15.10.14	
12	Kontrola napájení – počet a parametry elektrických přívodů	1 hodina	15.10.14	15.10.14	
13	Kontrola požadované konektivity – počet a typ datových a optických přípojení	1 hodina	15.10.14	15.10.14	
14	Kontrola reálné připravenosti datových center	1 hodina	17.10.14	17.10.14	
15	Akceptace plnění Objednatelům	3 hodin	20.10.14	20.10.14	

Součinnost objednatele

Pro poskytování této služby provozovatel umožní objednateli a jím pověřeným pracovníkům před provedením služby 2 (umístění infrastruktury) kontrolu připravenosti prostředí v obou HC, se zaměřením na:

- kontrola klece
- kontrola napájení – počet a parametry elektrických přívodů.
- kontrola požadované konektivity – počet a typ datových a optických přípojení
- Kontrola reálné připravenosti datových center
- Akceptace poskytnuté služby

Služba 2

ID	Název úkolu	Doba trvání	Zahájení	Dokončení	Poznámky
16	Služba 2: Služby součinnosti při umístění technického a systémového prostředí NEN do provozních prostor datových center	6 dny	20.10.14	28.10.14	Jednorázově
17	Definice seznamů oprávněných osob	1 den	20.10.14	21.10.14	
18	Akceptace provozního řádu Hosting centra, proškolení oprávněných osob	1 den	21.10.14	22.10.14	
19	Vydání přístupů oprávněným osobám Provozovatelem	1 den	22.10.14	23.10.14	
20	Součinnost při implementaci Technologí NEN do HC Provozovatele	5 dny	20.10.14	27.10.14	
21	Součinnost při testování Technologí NEN v HC Provozovatele	5 dny	20.10.14	27.10.14	
22	Seznam pracovníků Objednatele pro vstup do DC	1 hodina	20.10.14	20.10.14	
23	Akceptace plnění Objednatelem	1 den	27.10.14	28.10.14	

Součinnost objednatel

- Pro zajištění vstupu do hostingových center dodá objednatel seznam pracovníků, pro které bude požadován přístup. Tento seznam musí obsahovat následující informace:
 - Jméno a příjmení
 - Číslo občanského průkazu
 - Název společnosti
 - Číslo mobilního telefonu
 - Emailová adresa
 - Od kdy je vstup požadován
 - Do kdy je vstup požadován

Úplný seznam bude předán projektovému manažerovi Provozovatele NEN a ten jej předá ke zpracování do interního workflow Provozovatele. Po vyřízení požadavku budou vstupní karty připraveny v příslušném datovém centru a projektový manager dostane informaci o zřízení přístupů. Tuto informaci předá odpovědné osobě Objednatele. Od tohoto okamžiku si budou moci pracovníci Objednatele vstupní karty v rámci první návštěvy vyzvednout. Obvyklá doba pro vyřešení takového požadavku je týden od předložení seznamu pracovníků.

- Před samotným stěhováním Objednatel, nebo jím pověřená osoba, oznámí termín návozu technologie do HC a to minimálně 2 dny před předpokládaným termínem stěhování
- Oznámení o požadavku na mimořádné využití této jednorázové služby v průběhu plnění zakázky a to nejméně 1 kalendářní měsíc před termínem očekávaného poskytnutí této služby. Náklady na toto mimořádné poskytnutí služby hradí Objednatel.

Služba 3

ID	Název úkolu	Doba trvání	Zahájení	Dokončení	Poznámky
24	Služba 3: Zapojení Provozovatele NEN do pilotního provozu NEN	20,38 dny	28.10.14	25.11.14	Jednorázově
25	Účast na školení	40 hodin	28.10.14	4.11.14	Jednorázově
26	„Stínování“ činnosti SI během pilotního provozu	1 měs.	28.10.14	25.11.14	Průběžně
27	Doplnění dokumentace	80 hodin	28.10.14	11.11.14	Průběžně během pilotního provozu
28	Dohled nad realizací bezpečnostních a zátěžových testů	64 hodin	28.10.14	7.11.14	Dle potřeby
29	Zpracování finálního řešení monitoringu a dohledu	40 hodin	28.10.14	4.11.14	Průběžně během pilotního provozu
30	Zpracování finálního řešení systémů 1. a 2. úrovně podpory	40 hodin	28.10.14	4.11.14	Průběžně během pilotního provozu
31	Stanovisko s hodnocením připravenosti systému NEN a souvisejících procesů na zahájení běžného provozu	10 hodin	7.11.14	10.11.14	Jednorázově během pilotního provozu
32	Schválení a připomínkování návrhu, designu a implementačního postupu systému monitoringu	5 hodin	4.11.14	4.11.14	
33	Schválení a připomínkování návrhu, designu a implementačního postupu podpory 1. A 2. úrovně	5 hodin	4.11.14	4.11.14	
34	Akceptace plnění Objednatel	3 hodin	25.11.14	25.11.14	

Součinnost objednatel

Pro poskytování této služby provozovatel požaduje následující součinnost objednatel:

- Akceptaci, tj. posouzení, zda poskytnutá služba splnila požadované parametry, v součinnosti se SI NEN, popř. AD NEN.
- Zprostředkovat oprávněné požadavky na SI NEN
- Schválení a připomínkování návrhu, designu a implementačního postupu systému monitoringu
- Schválení a připomínkování návrhu, designu a implementačního postupu podpory 1. a 2. úrovně
- Vyhodnocení služby

Odhad kapacit při součinnosti objednatel

Součinnost při	Periodicita	Kapacity objednatel (hod)	Zodpovědná role objednatel
Akceptaci, tj. posouzení, zda poskytnutá služba splnila požadované parametry, v součinnosti se SI NEN, popř. AD NEN	Jednorázově	3	VPJ
Zprostředkovat oprávněné požadavky na SI NEN	Jednorázově	2	APJ
Schválení a připomínkování návrhu, designu a implementačního postupu systému monitoringu	Jednorázově	5	VPJ
Schválení a připomínkování návrhu, designu a implementačního postupu podpory 1. A 2. úrovně	Jednorázově	5	VPJ
Vyhodnocení služby	Jednorázově	2	VPJ

Provozovatel NEN v této tabulce navrhuje přiměřené a optimální kapacitní požadavky na součinnost pracovníků objednatel vyplývající ze zadávací dokumentace, při dodržení požadované kvality a kvantity poskytovaných služeb.

Služba 4

ID	Název úkolu	Doba trvání	Začátek	Dokonění	Poznámky
35	Služba 4: Provedení přípravy na předání systému NEN	17,88 dny	25.11.14	19.12.14	Jednorázově
36	Finalizace provozního prostředí NEN	16,25 dny	27.11.14	19.12.14	Jednorázově
37	Prevezí zbývajících prvků technického a systémového prostředí, které nebyly umístěny ve fázi pilotního provozu	20 hodin	27.11.14	1.12.14	
38	Provedení konfiguračních testů	30 hodin	1.12.14	5.12.14	
39	Implementace, instalace a konfigurace systémů dohledu a monitoringu Provozovatele NEN	80 hodin	1.12.14	15.12.14	
40	Implementace a integrace monitoringu dodaného od SI NEN do prostředí provozovatele NEN	100 hodin	1.12.14	17.12.14	
41	Poskytnutí vzdálené konzole s informacemi monitoringu NEN	30 hodin	15.12.14	19.12.14	
42	Implementace a integrace nástrojů 1. a 2. úrovně podpory	60 hodin	1.12.14	10.12.14	
43	Kompletace dokumentační základny	16 dny	26.11.14	17.12.14	Jednorázově
44	Finální kontrola dokumentační základny převzaté od SI NEN v rámci pilotního provozu	80 hodin	26.11.14	9.12.14	
45	Zřízení knihovny dokumentace systému NEN	20 hodin	28.11.14	2.12.14	
46	Aktualizace kompletní provozní dokumentaci systému NEN	100 hodin	1.12.14	17.12.14	
47	Příprava pro řízení lidských zdrojů	2,5 dny	26.11.14	28.11.14	Jednorázově
48	Stanovení struktury rolí/pracovníků	10 hodin	26.11.14	27.11.14	
49	Stanovení odpovědnosti pro jednotlivé role/pracovníky	10 hodin	27.11.14	28.11.14	
50	Stanovení pravidel pro monitoring dodržování odpovědnosti a postupy při indikaci jejich porušení	15 hodin	26.11.14	28.11.14	
51	Stanovení pravidel pro zajištění bezpečnosti informací	15 hodin	26.11.14	28.11.14	
52	Stanovení pravidel pro řízení ukončení pracovního poměru pracovníka	10 hodin	26.11.14	27.11.14	
53	Stanovení ostatních postupů a pravidel vztahující se k personální bezpečnosti a systému řízení přístupu	20 hodin	26.11.14	28.11.14	
54	Příprava předávacích protokolů a testů	15 dny	26.11.14	17.12.14	
55	Vytvoření testovacích scénářů 1	75 hodin	26.11.14	9.12.14	
56	Vytvoření testovacích scénářů 2	75 hodin	26.11.14	9.12.14	
57	Vytvoření akceptačních kritérií a testů	120 hodin	26.11.14	17.12.14	
58	Vytvoření předávacích protokolů a veškerých dalších podkladů, na jejichž základě bude přebírat systém NEN pod správu a podporu	50 hodin	26.11.14	4.12.14	
59	Předání zbývajících prvků technického a systémového prostředí Provozovateli za součinnosti SI NEN	10 hodin	25.11.14	26.11.14	
60	Poskytnutí metodických pokynů pro vytvoření pravidel a postupů registrace a správy subjektů	5 hodin	25.11.14	26.11.14	
61	Určení umístění uživatelské dokumentace NEN	2 hodin	25.11.14	25.11.14	
62	Součinnost při přípravě předávacích protokolů a testů	5 hodin	25.11.14	26.11.14	
63	Akceptace plnění Objednatелеm	3 hodin	19.12.14	19.12.14	

Součinnost objednatel

Pro poskytování této služby provozovatel požaduje následující součinnost objednatel:

- Předání zbývajících prvků technického a systémového prostředí Provozovateli za součinnosti SI NEN
- Poskytnutí metodických pokynů pro vytvoření pravidel a postupů registrace a správy subjektů
- Určení umístění uživatelské dokumentace NEN
- Součinnost při přípravě předávacích protokolů a testů

Odhad kapacit při součinnosti objednatel

Součinnost při	Periodičita	Kapacity objednatel (hod)	Zodpovědná role objednatel
Předání zbývajících prvků technického a systémového prostředí Provozovateli za součinnosti SI NEN	Jednorázově	10	VPJ
Poskytnutí metodických pokynů pro vytvoření pravidel a postupů registrace a správy subjektů	Jednorázově	5	SPM
Určení umístění uživatelské dokumentace NEN	Jednorázově	2	VPO
Součinnost při přípravě předávacích protokolů a testů	Jednorázově	5	ABE

Provozovatel NEN v této tabulce navrhuje přiměřené a optimální kapacitní požadavky na součinnost pracovníků objednatel vyplývající ze zadávací dokumentace, při dodržení požadované kvality a kvantity poskytovaných služeb.

Služba 5

ID	Název úkolu	Doba trvání	Zahájení	Dokončení	Poznámky
64	Služba 5: Převzetí systému NEN Provozovatelem NEN od MMR (správce NEN)	6,25 dny	19.12.14	25.12.14	Jednorázově
65	Převzetí systému NEN	4 dny	19.12.14	25.12.14	Jednorázově
66	Provedení všech testů a činností definovaných předávacími protokoly	32 hodin	19.12.14	25.12.14	
67	Příprava a poskytnutí předávacích protokolů k převzetí systému NEN	10 hodin	19.12.14	22.12.14	
68	Akceptace plnění Objednatel	3 hodin	29.12.14	29.12.14	

Součinnost objednatele

Pro poskytování této služby provozovatel požaduje následující součinnost objednatele:
 Příprava a poskytnutí předávacích protokolů k převzetí systému NEN

Odhad kapacit při součinnosti objednatele

Součinnost při	Periodicita	Kapacity objednatele (hod)	Zodpovědná role objednatele
Příprava a poskytnutí předávacích protokolů k převzetí systému NEN	Jednorázově při přebírání systému	10	VPJ

Provozovatel NEN v této tabulce opět navrhuje jen nejnútnější kapacitní požadavky na součinnost pracovníků objednatele.

Služba 6

ID	Název úkolu	Doba trvání	Zahájení	Dokončení	Poznámky
69	Služba 6: Spuštění systému NEN a jeho uvedení do běžného provozu	1,63 dny	29.12.14	31.12.14	Jednorázově
70	Spuštění systému NEN a uvedení systému do běžného provozu	1 den	30.12.14	30.12.14	Jednorázově
71	Spuštění systému NEN a uvedení do běžného provozu a vydání provozního řádu	8 hodin	30.12.14	30.12.14	
72	Dodání procedury pro spuštění systému a přechod do běžného provozu	1 hodina	29.12.14	29.12.14	
73	Akceptace plnění Objednatelům	3 hodin	31.12.14	31.12.14	
74	Pokyn pro spuštění systému a převedení do běžného provozu	1 hodina	31.12.14	31.12.14	

Součinnost objednatele

Pro poskytování této služby provozovatel požaduje následující součinnost objednatele:

- Pokyn pro spuštění systému a převedení do běžného provozu
- Dodání procedury pro spuštění systému a přechod do běžného provozu

Odhad kapacit při součinnosti objednatele

Součinnost při	Periodicita	Kapacity objednatele (hod)	Zodpovědná role objednatele
Pokyn pro spuštění systému a převedení do běžného provozu	Jednorázově	1	VPJ
Dodání procedury pro spuštění systému a přechod do běžného provozu	Jednorázově	1	VPJ

Provozovatel NEN navrhuje jen nejnútnější kapacitní požadavky na součinnost pracovníků objednatele.

Služba 7

ID	Název úkolu	Zahájení	Dokončení	Pojnámkový
75	Služba 7: Řízení a správa provozního prostředí (servis, monitoring, instalace, změnová řízení, zálohování, reporting)	1.1. 15	31.12. 19	Průběžně
76	Řízení síťové infrastruktury	1.1. 15	31.12. 19	Měsíčně
77	Řízení HW infrastruktury	1.1. 15	31.12. 19	Měsíčně
78	Řízení systémového prostředí	1.1. 15	31.12. 19	Měsíčně
79	Řízení aplikačního prostředí	1.1. 15	31.12. 19	Měsíčně
80	Požadavek na mimořádné reporty			Dle potřeby
81	Doporučení Objednatele, SI NEN a technické podpory NEN k provozu systému NEN			Jednorázově
82	Akceptace poskytované služby			Měsíčně
83	Objednatel stanovené údaje o provedení činnosti do provozního deníku			Průběžně
84	Seznam objednatel, SI NEN a technickou podporou NEN doporučených utilit pro monitoring a kontrolu stavů všech součástí provozního prostředí			Jednorázově
85	Schvalování požadavků na práce při provádění instalace či změny HW konfigurace			Dle potřeby
86	Schvalování nových verzí systému NEN			Dle potřeby
87	Schvalování požadavků na změnu konfigurace			Dle potřeby
88	Schvalování návrhů opatření			Průběžně
89	Spolupráce s technickou podporou NEN na profylaktických činnostech			Průběžně

Činnosti, které jsou v harmonogramu zvýrazněny zelenou barvou, jsou předmětem součinnosti objednatele.

Součinnost objednatele

- Požadavek na mimořádné reporty (Ad-hoc)
- Doporučení Objednatele, SI NEN a technické podpory NEN k provozu systému NEN
- Akceptace poskytované služby
- Objednatel stanovené údaje o provedení činnosti do provozního deníku (např. harmonogram realizace provozního zásahu, prezenční listina školení, apod.)
- Seznam objednatel, SI NEN a technickou podporou NEN doporučených utilit pro monitoring a kontrolu stavů všech součástí provozního prostředí
- Schvalování požadavků na práce při provádění instalace či změny HW konfigurace
- Schvalování nových verzí systému NEN
- Schvalování požadavků na změnu konfigurace
- Schvalování návrhů opatření
- Spolupráce s technickou podporou NEN na profylaktických činnostech

Odhad kapacit při součinnosti objednatele

Součinnost při	Periodicita	Kapacity objednatel e (hod)	Zodpovědná role objednatele
Požadavek na mimořádné reporty	Ad hoc	1	VPJ
Doporučení Objednatele, SI NEN a technické podpory NEN k provozu systému NEN	Ad hoc	2	VPJ
Akceptace poskytované služby	průběžně	3	VPJ
Objednatel stanovené údaje o provedení činnosti do provozního deníku	průběžně	1	VPJ
Seznam objednatel, SI NEN a technickou podporou NEN doporučených utilit pro monitoring a kontrolu stavů všech součástí provozního prostředí	průběžně	2	ABE
Schvalování požadavků na práce při provádění instalace či změny HW konfigurace	při změně	2	VPJ
Schvalování nových verzí systému NEN	při změně	3	VPJ
Schvalování požadavků na změnu konfigurace	při změně	2	VPJ
Schvalování návrhů opatření	průběžně	3	VPJ
Spolupráce s technickou podporou NEN na profylaktických činnostech	průběžně	5	VPJ

Provozovatel NEN zde navrhuje jen nejnútnejší kapacitní požadavky na součinnost pracovníků objednatele.

Služba 8

ID	Název úkolu	Zahájení	Dokončení	Poznámky
90	Služba 8: Řízení lidských zdrojů	1.1.15	31.12.19	Průběžně
91	Aktualizace pravidel	1.1.15	31.12.19	Průběžně
112	Monitoring dodržování pravidel	1.1.15	31.12.19	Dle potřeby
119	Udržení kapacity kvalif. Pracovníků	1.1.15	31.12.19	Dle potřeby
126	Průběžné vzdělávání pracovníků	1.1.15	31.12.19	Dle potřeby
132	Souhlas s návrhem změny pravidel organizace pro řízení pracovníků			Dle potřeby
133	Souhlas se změnou obsazení rolí			Dle potřeby
134	Nařízení k ověření kvalifikace pracovníka			Dle potřeby
135	Úvodní školení pracovníků provozovatele ve vazbě na nasazování nových verzí			Dle potřeby
136	Průběžné školení pracovníků provozovatele ve vazbě na nasazování nových verzí			Dle potřeby

Činnosti, které jsou v harmonogramu zvýrazněny zelenou barvou, jsou předmětem součinnosti objednatele.

Součinnost objednatele

Pro poskytování této služby provozovatel požaduje následující součinnost objednatele:

- Zajištění souhlasu s návrhem změny pravidel organizace a řízení pracovníků (po každé revizi, ze které plynou „Návrhy pro změnu pravidel“)
- Zajištění souhlasu se změnou obsazení rolí
- Nařízení k ověření kvalifikace pracovníka
- Zajištění součinnosti technické podpory NEN na úvodním školení pracovníků Provozovatele ve vazbě převedení systému do běžného provozu
- Zajištění součinnosti technické podpory NEN při průběžném školení ve vazbě na nasazování nových verzí systému

Odhad kapacit při součinnosti Objednatele

Součinnost při	Periodicita	Kapacity objednatele (hod)	Zodpovědná role objednatele
Souhlas s návrhem změny pravidel organizace pro řízení pracovníků	Při předložení návrhu změn	5	VPJ
Souhlas se změnou obsazení rolí	Při změně role	1	VPJ
Nařízení k ověření kvalifikace pracovníka	Při požadavku objednatele	1	VPJ
Úvodní školení pracovníků provozovatele ve vazbě na nasazování nových verzí	Při převodu do běžného provozu	2	VPO
Průběžné školení pracovníků provozovatele ve vazbě na nasazování nových verzí.	Při nasazení nové verze	2	VPO

Provozovatel tímto navrhuje přiměřené a optimální kapacitní požadavky na součinnost pracovníků objednatele vyplývající ze zadávací dokumentace, při dodržení požadované kvality a kvantity, poskytovaných služeb.

Služba 9

ID	Název úkolu	Zahájení	Dokončení	Periodičita
137	Služba 9: Poskytování technické podpory a servisu	1.1.15	31.12.19	Průběžně
138	1.úroveň podpory	1.1.15	31.12.19	
139	2.úroveň podpory	1.1.15	31.12.19	
140	2.úroveň podpory	1.1.15	31.12.19	
141	Součinnost v poskytování metodické podpory 2. úrovně			Měsíčně
142	Smluvní zajištění součinnosti všech subjektů podílejících se na provozování NEN, včetně zajištění součinnosti mezi subjekty podílejícími se na provozování systému NEN navzájem			Jednorázově, pak dle potřeby
143	Poskytování metodické podpory 2. úrovně v rozsahu nad rámec metodické návodů systému NEN a znalosti a zkušenosti odpovídající kvalifikaci role Specialista-Metodik			Měsíčně

Činnosti, které jsou v harmonogramu zvýrazněny zelenou barvou, jsou předmětem součinnosti objednatele.

Součinnost objednatele

- Součinnost v poskytování metodické podpory 2. úrovně
- Smluvní zajištění součinnosti všech subjektů podílejících se na provozování NEN, včetně zajištění součinnosti mezi subjekty podílejícími se na provozování systému NEN navzájem.
- Poskytování metodické podpory 2. úrovně v rozsahu nad rámec metodické návodů systému NEN a znalosti a zkušenosti odpovídající kvalifikaci role Specialista-Metodik

Odhad kapacit při součinnosti objednatele

Součinnost při	Periodicita	Kapacity objednatel e (hod)	Zodpovědná role objednatele
Součinnost v poskytování metodické podpory 2. úrovně	průběžně	20	VPO
Smluvní zajištění součinnosti všech subjektů podílejících se na provozování NEN, včetně zajištění součinnosti mezi subjekty podílejícími se na provozování systému NEN navzájem	průběžně	30	VPJ
Poskytování metodické podpory 2. úrovně v rozsahu nad rámec metodické návodů systému NEN a znalosti a zkušenosti odpovídající kvalifikaci role Specialista-Metodik	průběžně	10	SPM

Provozovatel NEN navrhuje zde minimální kapacitní požadavky na součinnost pracovníků objednatele.

Služba 10

ID	Název úkolu	Zahájení	Dokončení	Pojednávy
144	Služba 10: Podpůrné provozní činnosti	1.1.15	31.12.19	Průběžně
145	Certifikace NEN dle ustanovení § 149 odst. 9 ZVZ	1.1.15	6.11.15	Jednorázově
149	Registrace a správa subjektů (uživatelů systému NEN)	1.1.15	31.12.19	Průběžně
150	Správa vybraných entit v systému	1.1.15	31.12.19	Průběžně
151	Řízení dokumentace	1.1.15	31.12.19	Průběžně
171	Správa bezpečnosti Informací	1.1.15	31.12.19	Průběžně
184	Řízení kontinuity činnosti	1.1.15	31.12.19	Průběžně
190	Průběžné zvyšování kvality provozu systému NEN	1.1.15	31.12.19	Průběžně
193	Protokoly	1.1.15	31.12.19	Měsíčně
194	Poskytnutí a aktualizace seznamu určených osob a subjektů pro zajištění zpřístupnění dokumentace systému těmto subjektům			Průběžně
195	Zavedení systému řízení bezpečnosti Informací a systému řízení ICT služeb v systému			Jednorázově
196	Zajištění souhlasu a součinnosti s návrhem aktualizace pravidel systému řízení NEN			Dle potřeby
197	Stanovit systém řízení kontinuity činnosti			Jednorázově
198	Akceptace nastavení a změn v systému řízení kontinuity činnosti			Dle potřeby
199	Zajištění součinnosti technické podpory NEN a Objednatele při optimalizaci poskytovaných služeb			Dle potřeby
200	Rozhodnutí o provedení/neprovedení změny v poskytování služeb a případné zahájení řízení k úpravě smluvních podmínek			Dle potřeby
201	Určení okruhu subjektů pro poskytnutí nové nebo upravené služby v testovacím režimu			Průběžně

Činnosti, které jsou v harmonogramu zvýrazněny zelenou barvou, jsou předmětem součinnosti objednatele.

Součinnost objednatele

Pro poskytování této služby provozovatel požaduje následující součinnost objednatele:

- Poskytnutí a aktualizace seznamu určených osob a subjektů pro zajištění zpřístupnění dokumentace systému těmto subjektům.
- Zavedení systému řízení bezpečnosti informací a systému řízení ICT služeb v systému NEN
- Zajištění souhlasu a součinnosti s návrhem aktualizace pravidel systému řízení NEN.
- Stanovit systém řízení kontinuity činností (BCM)
- Akceptace nastavení a změn v systému řízení kontinuity činností
- Zajištění součinnosti technické podpory NEN a Objednatele při optimalizaci poskytovaných služeb
- Rozhodnutí o provedení/neprovedení změny v poskytování služeb a případné zahájení řízení k úpravě smluvních podmínek
- Určení okruhu subjektů pro poskytnutí nové nebo upravené služby v testovacím režimu

Odhad kapacit při součinnosti objednatele

Součinnost při	Periodicita	Kapacity objednatele (hod)	Zodpovědná role objednatele
Poskytnutí a aktualizace seznamu určených osob a subjektů pro zajištění zpřístupnění dokumentace systému těmto subjektům	průběžně	1	VPJ
Zavedení systému řízení bezpečnosti informací a systému řízení ICT služeb v systému	jednorázově	20	ABE
Zajištění souhlasu a součinnosti s návrhem aktualizace pravidel systému řízení NEN	při změně	2	VPJ
Stanovit systém řízení kontinuity činností	jednorázově	10	ABE
Akceptace nastavení a změn v systému řízení kontinuity činností	při změně	2	VPJ

Součinnost při	Periodicita	Kapacity objednatele (hod)	Zodpovědná role objednatele
Zajištění součinnosti technické podpory NEN a Objednatele při optimalizaci poskytovaných služeb	průběžně	2	VPJ
Rozhodnutí o provedení/neprovedení změny v poskytování služeb a případné zahájení řízení k úpravě smluvních podmínek	při změně	2	VPJ
Určení okruhu subjektů pro poskytnutí nové nebo upravené služby v testovacím režimu	průběžně	3	VPJ

Provozovatel NEN v této tabulce navrhuje přiměřené a optimální kapacitní požadavky na součinnost pracovníků objednatelů vyplývající ze zadávací dokumentace, při dodržení požadované kvality a kvantity poskytovaných služeb.

Služba 11

ID	Název úkolu	Zahájení	Dokončení	Poznámky
202	Služba 11: Zajištění plnění povinností příjemce finanční podpory ze SF EU	1.10. 14	31.12. 19	Průběžné
203	Dodržování pravidel IOP v souladu s dokumentem „Pravidla pro provádění informačních a propagačních opatření“	1.10. 14	31.12. 19	Průběžné
207	Zajištění použití dodaného HW pouze pro účel provozu aplikace vytvořené v rámci projektu NÍPEZ, reg. č. CZ.1.06/1.1.00/07.06384	1.10. 14	31.12. 19	Průběžné
208	Poskytnutí platných logolinků a logomanuálu			Dle potřeby

Činnosti, které jsou v harmonogramu zvýrazněny zelenou barvou, jsou předmětem součinnosti objednatele.

Součinnost objednatele

Pro poskytování této služby provozovatel požaduje následující součinnost objednatele:

- Poskytnutí platných logolinků a logomanuálu

Odhad kapacit při součinnosti objednatele

Součinnost při	Periodicita	Kapacity objednatele (hod)	Zodpovědná role objednatele
Poskytnutí platných logolinků a logomanuálu	Jednorázově	1	VPJ

Provozovatel NEN navrhuje zde minimální kapacitní požadavky na součinnost pracovníků objednatele.

Služba 12

ID	Název úkolu	Zahájení	Dokončení	Poznámky
209	Služba 12: Zajištění služby řízeného ukončení běžného provozu a předání systému NEN	1.10.19	31.12.19	Jednorázově
210	Příprava a akceptace Detailního scénáře	1.10.19	25.11.19	Jednorázově
211	Předání systému dle Detailního scénáře	25.12.19	31.12.19	Jednorázově
212	Součinnost při zpracování scénáře postupu předávání systému NEN			Jednorázově

Činnosti, které jsou v harmonogramu zvýrazněny zelenou barvou, jsou předmětem součinnosti objednatele.

Součinnost objednatele

Pro poskytování této služby provozovatel požaduje následující součinnost objednatele:

- Součinnost při zpracování scénáře postupu předávání systému NEN

Tabulka odhadu kapacit při součinnosti objednatele

Součinnost při	Periodicita	Kapacity objednatele (hod)	Zodpovědná role objednatele
Součinnost při zpracování scénáře postupu předávání systému NEN	Jednorázově	5	VPJ

Provozovatel NEN navrhuje zde minimální kapacitní požadavky na součinnost pracovníků objednatele.

Příloha č. 7, CES:5272
Kreditace

V případech, kdy Provozovatel v rámci plnění Služeb definovaných SLA a/nebo v rámci provozních činností, jejichž předmět je smluvně vymezen specifikací příslušné Služby, nedosáhne stanovené (dohodnuté) úrovně plnění během Vyhodnocovacího období, vzniká tímto Objednateli nárok na **jednorázovou slevu z ceny** za odebrání Služeb pro příští Vyhodnocovací období (tzv. kreditace). Za nedosažení stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nepočítá doba plánované odstávky dané Služby. Výše jednorázové slevy bude stanovena dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení (specifikovaná jednotlivě pro každý SLA parametr).

V případě, že v důsledku výpadku jedné Služby dojde k výpadku i dalších Služeb, platí, že kreditace se uplatní pouze pro tu Službu, která způsobila výpadek i ostatních Služeb.

V případě, že dojde k nedodržení více dílčích SLA parametrů v rámci jedné Služby, platí, že kreditace se uplatní ke všem nedodržným dílčím SLA parametrům.

Dostupnost

Podkladem vyhodnocení dostupnosti je zejména Report (příp. export z helpdeskového systému) odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Provozovatelem vyřešené a Objednatелеm uzavřené incidenty kategorie A. U těchto incidentů se určí pouze časová období spadající do zaručené provozní doby, a to dle příslušného známého času zjištění daného incidentu a známého času jeho vyřešení. Takto určená časová období (období nedostupnosti služby) se sečtou a celkový součet vyjádřený v procentech se vyhodnotí (porovná) proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Dostupnost".

Kreditace se uplatní v daném Vyhodnocovacím období, ve kterém došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Dostupnost".

Zaručená provozní doba

Zaručenou provozní dobou je míněna **obvyklá doba**, v průběhu které je Objednatелеm požadovaná a současně Provozovatelem garantovaná plná nebo omezená dostupnost služby, a to včetně podpory ze strany Provozovatele. Zaručená provozní doba je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

Parametr slouží společně s parametrem Vyhodnocovacího období (1 měsíc, případně jiné období) k určení a vyhodnocení dostupnosti služby.

Maximální doba výpadku

Maximální dobou výpadku je míněna **maximální časové období**, po které je v rámci zaručené provozní doby přípustná jednorázová nedostupnost služby. Maximální doba výpadku je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

Vyhodnocení:

Podkladem vyhodnocení maximální doby výpadku Služby je zejména Report (příp. export z helpdeskového systému) odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Provozovatelem vyřešené a Objednatелеm uzavřené incidenty kategorie A. U každého z těchto incidentů se určí doba výpadku jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku nedostupnosti a

časem, kdy byla služba po vyřešení/odstranění incidentu obnovena v plném rozsahu a je dále dostupná v plném rozsahu.

Maximální doba výpadku se vyhodnotí (porovná) proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "**Lhůty při řešení požadavku/incidentu**", a to individuálně pro každý incident a výpadek zvlášť.

V případech, u kterých bude prokázáno, že byl výpadek Služby způsoben nedostupností jiné služby nebo jich dat (nefunkčnost jiného, např. podřízeného systému apod.), bude od času doby výpadku Služby odečten čas řešení nedostupnosti této jiné služby nebo jejích dat.

Maximální doba servisní odezvy

Reakční dobou servisní opravy se rozumí doba, do které je Provozovatel povinen zareagovat na nový záznam v helpdeskovém systému, který byl založen v rámci zaručené provozní doby. Maximální doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v minutách).

Vyhodnocení:

Podkladem vyhodnocení maximální doby servisní odezvy je zejména Report (příp. export z helpdeskového systému) odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Provozovatelem vyřešené a Objednatelem uzavřené incidenty kategorie A, B a C. U těchto incidentů se určí doba servisní odezvy jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku nového záznamu v helpdeskovém záznamu a časem první reakce operátora helpdesku.

Maximální doba servisní odezvy se vyhodnotí (porovná) proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "**Lhůty při vyřizování požadavku/incidentu**", a to individuálně pro každý incident a výpadek zvlášť. Kreditace se uplatní jednotlivě za každý incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Lhůty při vyřizování požadavku/incidentu".

Případy, kdy je záznam vložen do helpdeskového systému v čase spadajícím do zaručené provozní doby a zároveň čas reakce (odvozen jako čas vložení záznamu plus maximální doba servisní odezvy) již spadá do časového období mimo zaručenou provozní dobu, jsou posuzovány z hlediska výpočtu servisní odezvy shodně jako případy, kdy oba časy (založení záznamu do helpdeskového systému a čas servisní odezvy) spadají do zaručené provozní doby.

V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období zaručené provozní doby, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližší příští zaručené provozní doby.

Odstranění incidentu – A, B a C

Jednotlivé kategorie incidentů jsou uvedeny v *Příloze č. 1* této Smlouvy. Odstranění incidentu je měřeno/vyhodnocováno v jednotkách času (v hodinách pro kategorie A a B a ve dnech pro kategorii C).

Vyhodnocení:

Podkladem vyhodnocení odstranění incidentu A, B a C je zejména Report (příp. export z helpdeskového systému) odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Provozovatelem vyřešené a Objednatelem uzavřené incidenty kategorie A, B a C s tím, že:

- a) pro každý incident se určí čas odstranění jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku příslušného záznamu v helpdeskovém záznamu a časem, kdy byla služba po vyřešení/odstranění incidentu obnovena v plném rozsahu a je dále dostupná v plném rozsahu;

b) pro každou kategorii incidentů A, B a C se určí počet příslušných incidentů.

Ad a) Maximální doba odstranění výpadku se vyhodnotí (porovná) proti příslušné hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "**Lhůta při řešení požadavku/incidentu – Kategorie A**" (resp. "**Lhůta při řešení požadavku/incidentu – Kategorie B**", "**Lhůta při řešení požadavku/incidentu - Kategorie C**"), a to dle kategorie daného incidentu a individuálně pro každý incident či výpadek. Kreditace se uplatní jednotlivě za každý incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru.

V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období zaručené provozní doby, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližší příští zaručené provozní doby.

Ad b) Maximální počet incidentů se vyhodnotí (porovná) proti příslušné hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "**Maximální počet vad/incidentů za vyhodnocovací období**", a to individuálně pro každou kategorii incidentů. Kreditace se uplatní jednotlivě za každou kategorii, u které došlo k porušení (překročení) SLA parametru "**Maximální počet vad/incidentů za vyhodnocovací období**".

Další požadované činnosti mimo sledované parametry SLA

Jedná se zejména o provozní činnosti specifikované rozsahem požadovaných činností v rámci příslušné Služby. Jednotlivá jednorázová porušení povinnosti Provozovatele poskytovat tyto činnosti budou posuzována jako jednotlivá porušení SLA parametru s nárokem na jednorázovou paušální kreditaci s tím, že je povinností Provozovatele zjištěnou závadu do doby stanovené Objednatelem odstranit. Při nesplnění této doby je Objednatel oprávněn opakovaně uplatnit kreditaci.

Statistika (exporty) helpdeskového systému

Z hlediska exportu/reportu generovaného z helpdeskového systému za Vyhodnocovací období pro posouzení jednotlivých SLA parametrů platí, že:

- relevantní jsou pouze záznamy Provozovatelem vyřešené a Objednatelem uzavřené, které byly přiřazeny Provozovateli zodpovědnému za provoz příslušné Služby s tím, že byla prokázána příčina vzniku incidentu na jeho straně, resp. nebyla prokázána příčina vzniku incidentu u jiné Služby;
- záznamy odmítnuté Provozovatelem s tím, že jejich příčina nebyla prokázána provozu příslušné Služby (např. nefunkčnost jiného/podřízeného systému nebo chyba integrity dat způsobená uživatelem systému) nejsou do statistik zahrnuty. Takovéto záznamy musí být v helpdeskovém systému Provozovatelem doplněny řádným odůvodněním a Objednatelem na základě doplněného odůvodnění Provozovatele uzavřeny jako neplatné.

Níže uvedená tabulka zobrazuje výčet parametrů SLA s příslušnými kreditacemi a způsobem výpočtu.

Tabulka Kreditací:

	Název parametru	Kredity*)	Způsob výpočtu
1.	Dostupnost služby	3,0%	Za každých započatých 0,1% nad stanovenou hodnotu parametru
2.	Zaručená provozní doba	viz Příloha č. 4 (obvyklá pracovní doba)	
3.	Max. doba výpadku	3,0%	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
4.	Max. doba servisní odezvy	1,0%	Za každých započatých 15 minut nad stanovenou hodnotu parametru
5.	Doba odstranění závady kategorie A	2,0%	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
5.	Maximální počet za období (kat. A)	3,0%	Za každý 1 incident nad stanovenou hodnotu parametru
5.	Doba odstranění závady kategorie B	1,0%	Za každé 4 provozní hodiny služby nad stanovenou hodnotu parametru
5.	Doba odstranění závady kategorie C	0,5%	Za každých 8 provozních hodin služby nad stanovenou hodnotu parametru
6.	Neplnění kterékoliv provozní činnosti specifikované rozsahem požadovaných činností v rámci příslušné služby (neměřitelné parametry SLA)	10.000,- Kč	Jednotlivá jednorázová porušení povinnosti Provozovatele poskytovat tyto činnosti budou posuzována jako jednotlivá porušení SLA parametru s nárokem na jednorázovou paušální kreditaci s tím, že je povinností Provozovatele zjištěnou závadu do doby stanovené Objednatelům odstranit. Při nesplnění této doby je Objednatel oprávněn opakovaně uplatnit kreditaci.

*U procentuálních hodnot je míněno dané procento z ceny stanovené za provoz Služby ve Vyhodnocovacím období.

Příloha č. 8, CES:5272
Realizační tým

Vedení projektu

Role:	Vedoucí projektu
Počet pracovníků:	1
Jmenné obsazení:	Ing. Pavel Eger
Role:	Administrátor projektu
Počet pracovníků:	1
Jmenné obsazení:	Mgr. Petra Blechová
Role:	Auditor kvality
Počet pracovníků:	1
Jmenné obsazení:	Ing. Jindřich Navrátil

Tým provozu

Role:	Vedoucí týmu provozu
Počet pracovníků:	1
Jmenné obsazení:	Mgr. Jan Josífko
Role:	Provozní administrátor
Počet pracovníků:	1
Jmenné obsazení:	Ing. Jaroslav Maňas
Role:	Síťový administrátor
Počet pracovníků:	1
Jmenné obsazení:	Ing. David Beneš
Role:	Systémový administrátor
Počet pracovníků:	7
Jmenné obsazení:	Ing. Petr Sedlář Ing. Stanislav Buřval Mgr. Antonín Sedláček Martin Kolář Ing. František Starý Mgr. Pavel Krejčí Bc. Jiří Halíř
Role:	Aplikační administrátor
Počet pracovníků:	5
Jmenné obsazení:	Bc. Martin Vybíral Ing. Tomáš Petura Ing. Jindřich Dvouletý Ing. Zdeněk Kotěšovec Ing. Petr Vávra
Role:	Bezpečnostní administrátor
Počet pracovníků:	1
Jmenné obsazení:	Ing. Pavel Hendrych

Tým podpory

Role:

Počet pracovníků:

Jmenné obsazení:

Vedoucí týmu podpory

1

Ing. Radovan Dobřík

Role:

Počet pracovníků:

Jmenné obsazení:

Operátor

10

Ing. Jan Matzner

Mgr. Eva Seidlová

Mgr. Aleš Brauner

Karel Zítek

Mgr. Petr Machalík

Ivo Škvařil

Ing. Monika Vyhlídalová

Bc. Jiří Vitoslavský

Ing. Taťána Drápelová

Ing. Helena Kurfürstová

Role:

Počet pracovníků:

Jmenné obsazení:

Specialista – technik

4

Jaromír Berka

Michal Holíš

Bc. Václav Humplík

Lukáš Rejchrt

Role:

Počet pracovníků:

Jmenné obsazení:

Specialista – metodik

4

Mgr. Ing. Jan Krofta

Mgr. Radka Šimková

Mgr. Jan Labský

Mgr. Martin Čumpelík