## Seznam katalogových listů

1. Detailní specifikace požadovaných služeb je uvedena formou katalogových listů, tyto katalogové listy přiloží uchazeč do své nabídky a doplní cenové kalkulace. Přehled katalogových listů je uveden v následující tabulce:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kód | Označení služby | Název služby |
| Kategorie č. 1 - Služby aplikačního provozu |
| S1.1 | S-APP-IDM | Podporu provozu systému pro správu identity (IDM) |
| S1.2 | S-APP-DMS | Podpora provozu systému pro správu provozních dokumentů (DMS) |
| S1.3 | S-APP-TS | Podpora provozu systému řízení virtuálních desktopů |

1. Obecné ustanovení pro realizaci předmětu plnění:
	1. Služba „Podpora provozu“ zahrnuje obecně činnosti definované v Části 3a – Technická specifikace a dále činnosti definované pro jednotlivé typy technologií v dále uvedených tzv. katalogových listech.
	2. Uchazeč je povinen v ceně za poskytování služeb zohlednit všechny požadavky zadavatele.
2. Role ve specifikacích služeb:
	1. Zadavatel požaduje, aby jednotlivé role uvedené v katalogových listech zastávaly pouze osoby, které splňují konkrétní odborné předpoklady uvedené v kvalifikačních předpokladech veřejné zakázky.
	2. Součástí požadavků na odbornost uvedených v kvalifikačních předpokladech je vždy seznam rolí, které osoba s danou odborností může zastávat.

## Katalogový list S1.1 - Podpora provozu systému pro správu identit

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | S-APP-IDM | KÓD | S1.1 |
| Název služby | Podpora provozu systému pro správu identit |
| VYMEZENÍ SLUŽBY |
| Prostředí | PRODUKČNÍ |
| Cílová skupina | Centrální systémy, aplikace, uživatelé |
| Požadované role obsazované Dodavatelem | Název role | ID role | Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby) | Dostupnost |
| Architekt | IDM-AR | 5% | 8-17 |
| Administrátor | IDM-AD | 20% | 8-17 |
| Manažer bezpečnosti | IDM-BZ | 10% | 8-17 |
| CENY |
| Položka | Cena bez DPH | Částka DPH | Cena s DPH |
| Cena za podporu provozu | [●] | [●] | [●] |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ  |
| 1. Provoz systému IDM:
	1. kontrola stavu všech komponentů systému – komodita K1 zakázky
	2. kontrola služeb (na denní bázi),
	3. kontrola logů,
	4. kontrola monitoringu služby (na denní bázi),
	5. kontrola výkonu/odezvy služeb systému (na denní bázi),
	6. kontrola alokace zdrojů CPU, paměť, úložiště, komponenty systému (na denní bázi),
	7. profylaktické činnosti,
	8. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
	9. vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů systému,
	10. provádění servisních a diagnostických služeb při závadě systému,
	11. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti,
	12. provádění záloh dotčeného komponentu/serveru před každou změnou,
	13. zálohování bude prováděno centrální službou Zadavatele,
	14. vedení provozního deníku služby.
2. Správa systému IDM:
	1. kontrola dostupnosti aktualizací a nových verzí software a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
	2. údržba služby – všech komponentů řešení,
	3. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného / aktualizačního balíku,
	4. návrh opatření a postupu implementace opravného / aktualizačního balíku ke schválení Zadavateli,
	5. předkládání návrhů na optimalizaci služby (na kvartální bázi),
	6. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna souhrnně v termínech dle závažnosti, nejdéle 1x kvartálně),
3. Zajištění maintenance:
	1. Zajištění a dodávka maintenance (nových a opravných verzí software a aktualizací) systému IDM v rámci smluvního paušálu,
	2. Zajištění a dodávka legislativních aktualizací pro zajištění shody systému IDM s platnou legislativou v rámci paušálu
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. provozní deník služby – osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání)
	2. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,
	3. aktuální konfigurace komponentů služby,
	4. aktuální přehled provozních parametrů služby,
	5. správa konfigurací předmětné služby,
5. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)
 |
| SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| SLA PARAMETRY | Jednotka | Hodnota | Max počet za období |  |
| Dostupnost | [%/měs] | 98 | N/A |  |
| Provozní doba zaručená | [hod-hod] | 8–17 (9x5) | N/A |  |
| Max. doba výpadku | [hod] | 4 | N/A |  |
| Max. doba nedostupnosti dat | [hod] | 4 | N/A |  |
| Max. doba servisní odezvy | [min] | 15 | N/A |  |
| Odstranění výpadku – A | [hod] | 2 | 1 |  |
| Odstranění výpadku – B | [dny] | 1 | 5 |  |
| Odstranění výpadku – C | [dny] | 5 | 10 |  |
| Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou) |
| Kategorie A | Nefunkčnost systému |
| Kategorie B | Snížený výkon či odezva služby |
| Kategorie C | Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B. |
| Způsob kontroly  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb terminálové farmy ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka provozu služby | Počet systémů pro správu identit |
| Limit objemu služby |  |
| Omezení | Předmětem služby není zajištění provozu klientských koncových zařízení a podpora uživatelů aplikací.  |
| Další podmínky | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. |
| KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ |
| Počet systémů IDM - 1 |

## Katalogový list S1.2 - Podpora provozu systému pro správu provozních dokumentů

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | S-APP-DMS | KÓD | S1.2 |
| Název služby | Podpora provozu systému pro správu provozních dokumentů |
| VYMEZENÍ SLUŽBY |
| Prostředí | PRODUKČNÍ |
| Cílová skupina | Centrální systémy, aplikace, uživatelé, správci majetku |
| Požadované role obsazované Dodavatelem | Název role | ID role | Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby) | Dostupnost |
| Architekt | DMS-AR | 5% | 8-17 |
| Administrátor | DMS-AD | 20% | 8-17 |
| Manažer bezpečnosti | DMS-BZ | 5% | 8-17 |
| CENY |
| Položka | Cena bez DPH | Částka DPH | Cena s DPH |
| Cena za podporu provozu | [●] | [●] | [●] |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ  |
| 1. Provoz systému DMS:
	1. kontrola stavu všech komponentů systému – komodita K2 zakázky
	2. kontrola služeb (na denní bázi),
	3. kontrola logů (na denní bázi),
	4. kontrola monitoringu služby (na denní bázi),
	5. kontrola výkonu/odezvy služeb systému (na denní bázi),
	6. kontrola alokace zdrojů CPU, paměť, úložiště, komponenty systému (na denní bázi),
	7. profylaktické činnosti,
	8. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
	9. vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů systému,
	10. provádění servisních a diagnostických služeb při závadě systému,
	11. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti,
	12. provádění záloh dotčeného komponentu/serveru před každou změnou,
	13. zálohování bude prováděno centrální službou Zadavatele,
	14. vedení provozního deníku služby.
2. Správa systému DMS:
	1. kontrola dostupnosti aktualizací a nových verzí software a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
	2. údržba služby – všech komponentů řešení,
	3. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného / aktualizačního balíku,
	4. návrh opatření a postupu implementace opravného / aktualizačního balíku ke schválení Zadavateli,
	5. předkládání návrhů na optimalizaci služby (na kvartální bázi),
	6. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna souhrnně v termínech dle závažnosti, nejdéle 1x kvartálně),
3. Zajištění maintenance:
	1. Zajištění a dodávka maintenance (nových a opravných verzí software a aktualizací) systému v rámci smluvního paušálu,
	2. Zajištění a dodávka legislativních aktualizací pro zajištění shody systému IDM s platnou legislativou v rámci paušálu
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. provozní deník služby – osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání)
	2. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,
	3. aktuální konfigurace komponentů služby,
	4. aktuální přehled provozních parametrů služby,
	5. správa konfigurací předmětné služby,
5. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)
 |
| SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| SLA PARAMETRY | Jednotka | Hodnota | Max počet za období |  |
| Dostupnost | [%/měs] | 98 | N/A |  |
| Provozní doba zaručená | [hod-hod] | 8–17 (9x5) | N/A |  |
| Max. doba výpadku | [hod] | 4 | N/A |  |
| Max. doba nedostupnosti dat | [hod] | 4 | N/A |  |
| Max. doba servisní odezvy | [min] | 15 | N/A |  |
| Odstranění výpadku – A | [hod] | 2 | 1 |  |
| Odstranění výpadku – B | [dny] | 1 | 5 |  |
| Odstranění výpadku – C | [dny] | 5 | 10 |  |
| Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou) |
| Kategorie A | Nefunkčnost systému |
| Kategorie B | Snížený výkon či odezva služby |
| Kategorie C | Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B. |
| Způsob kontroly  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb terminálové farmy ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka provozu služby | Počet systémů pro správu pro správu provozních dokumentů |
| Limit objemu služby |  |
| Omezení | Předmětem služby není zajištění provozu klientských koncových zařízení a podpora uživatelů aplikací.  |
| Další podmínky | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. |
| KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ |
| Počet systémů DMS - 1 |

## Katalogový list S1.3 - Podpora systému řízení virtuálních desktopů

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | S-APP-TS | KÓD | S1.3 |
| Název služby | Podpora systému pro řízení virtuálních desktopů |
| VYMEZENÍ SLUŽBY |
| Prostředí | PRODUKČNÍ |
| Cílová skupina | Uživatelé, správci IT |
| Požadované role obsazované uchazečem | Název role | ID role | Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby) | Dostupnost |
| Architekt | TS-AR | 5% | 8-17  |
| Administrátor | TS-AD | 15% | 8-17 |
| Manažer bezpečnosti | TS-BZ | 5% | 8-17 |
| CENY |
| Položka | Cena bez DPH | Částka DPH | Cena s DPH |
| Cena za podporu provozu | [●] | [●] | [●] |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ |
| 1. Provoz systému pro řízení virtuálních desktopů – komodita K3 zakázky:
	1. Kontrola logů (na týdenní bázi),
	2. Kontrola dostupnosti služby (na denní bázi),
	3. Kontrola vysoké dostupnosti ověřovací platformy (na denní bázi),
	4. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti,
2. Správa systému v serverové infrastruktuře
	1. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných a aktualizačních balíků výrobce (na kvartální bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
	2. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
	3. předkládání návrhů na optimalizaci aktualizačních systémů infrastruktury (na kvartální bázi),
	4. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna souhrnně v termínech dle závažnosti, nejdéle 1x kvartálně),
	5. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace.
3. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace
5. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)
 |
| SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| SLA PARAMETRY | Jednotka | Hodnota | Max počet za období |  |
| Dostupnost | [%/měs] | 95 | N/A |  |
| Provozní doba zaručená | [hod-hod] | 8–17 (9x5) | N/A |  |
| Max. doba výpadku | [hod] | 8 | N/A |  |
| Max. doba nedostupnosti dat | [hod] | 8  | N/A |  |
| Max. doba servisní odezvy | [min] | 30 | N/A |  |
| Odstranění výpadku – A | [hod] | 8  | 1 |  |
| Odstranění výpadku – B | [dny] | 1 | 5 |  |
| Odstranění výpadku – C | [dny] | 5 | 10 |  |
| Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou) |
| Kategorie A | Chyba, která způsobí celkovou nedostupnost služby |
| Kategorie B | Chyba snižující výkon či odezvu služby |
| Kategorie C | Závady, které neomezí provoz služby a ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B |
| Způsob kontroly |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb serverů WSUS ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka provozu služby | Počet serverů systému |
| Limit objemu služby |  |
| Omezení | Služba nezahrnuje správu HW na serverech a provoz samotných aplikačních serverů na platformě MS Windows (SQL server, zálohovací systém atd.).Služba se nevztahuje na klientské stanice a její součástí není podpora uživatelů. |
| Další podmínky | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. |
| KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ |
| Počet serverů – 2  |