

RÁMCOVÁ DOHODA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Čj. objednatel

0505/2019KS_UIT/1090

1. SMLUVNÍ STRANY

Městská část Praha 14

Se sídlem: Bratří Venclíků 1073, 198 21 Praha 9
Jednající: Mgr. Radkem Vondrou, starostou
IČ: 00231312
DIČ: CZ00231312
Bankovní spojení: PPF banka, Praha 1
Číslo účtu 19-9800050998/6000

(dále jen „Objednatel“)

a

YOUR SYSTEM, spol. s r.o.

Se sídlem: Türkova 2319/5b, Praha 4 – Chodov, PSČ 149 00
Jednající: XXXXXXXXXX
IČ: 00174939
DIČ: CZ00174939
OR: vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka č. 72
Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.
Číslo účtu 381610004/2700

(dále jen „Poskytovatel“)

uzavírají podle ustanovení § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)
(dále jen „Smlouva“)

2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1. Tato Smlouva je uzavírána na základě otevřeného zadávacího řízení dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpis, (dále „Zákon“) pro zadání veřejné zakázky s názvem „**OUTSOURCING ICT**“ (dále jen „zadávací řízení“).
- 2.2. Poskytovatel potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s rozsahem a povahou služeb a dalších plnění, které bude plnit na základě této Smlouvy, že jsou mu známy jejich veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky včetně aktuální situace a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k plnění nezbytné. Výslovně potvrzuje, že prověřil veškeré podklady a pokyny Objednatele, které obdržel do dne uzavření této Smlouvy i pokyny, které jsou obsaženy v zadávacích podmínkách, které Objednatel stanovil pro zadání této Smlouvy, že je shledal vhodnými, že sjednaná cena a způsob plnění obsahuje a zohledňuje všechny výše uvedené podmínky a okolnosti.
- 2.3. Smluvní strany potvrzují skutečnost, že se smlouva uzavírá jako rámcová dohoda s délkou trvání 4 let v režimu bez obnovení soutěže mezi účastníky rámcové dohody,

a to s jedním dodavatelem.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby správy a provozu ICT infrastruktury a aplikací (dále jen „**Služby**“), a to v následujících oblastech dle katalogových listů, které jsou přílohou č. 1 této smlouvy:

#	Název katalogového listu
1	Systémová a procesní integrace
2	Technická konzultační činnost a součinnost v oblasti ICT
3	Realizace provozního monitoringu a zajištění dohledových služeb infrastrukturní a aplikační vrstvy
4	Správa a provoz síťové infrastruktury
5	Správa a provoz kamerových systémů
6	Správa a provoz firewallové soustavy
7	Správa a provoz centrální UPS a samostatných UPS
8	Správa a provoz environmentálního monitoringu
9	Správa a provoz organizace MS Exchange
10	Komplexní správa a provoz serverů MS Windows
11	Komplexní správa a provoz serverů Linux OS
12	Správa a provoz infrastruktury MS Active Directory
13	Správa a provoz LDAP infrastruktury
14	Správa a provoz interní certifikační autority Windows / Linux
15	Správa a provoz životního cyklu zaměstnaneckých karet
16	Správa a provoz certifikátů pro zajištění serverového provozu a služeb
17	Správa a provoz infrastruktury skenování a tisku dokumentů
18	Správa a provoz komplexní infrastruktury zálohování
19	Správa a provoz komplexní bezpečnostní infrastruktury
20	Správa a provoz platform virtualizace MS Hyper-V, VMWare
21	Komplexní správa a provoz databázové infrastruktury Microsoft SQL a Oracle
22	Komplexní správa koncových uživatelských zařízení včetně jejich příslušenství
23	Správa a provoz elektronického portálu
24	Správa a provoz v prostředí MS Office 365
25	Správa a provoz v prostředí MS Azure
26	Komplexní zajištění provozní dokumentace
27	Technické a provozní zajištění akcí
28	Kompletní servisní zajištění voleb v 32 okrscích a centrále zadavatele

- 3.2. Služby podle této Smlouvy se člení na Služby poskytované kontinuálně (dále také jen „**Kontinuální Služby**“) a Služby poskytované jednorázově dle jednotlivých požadavků Objednatele (dále také jen „**Jednorázové Služby**“).
- 3.3. Bližší popis Služeb včetně rozsahu, ceny, parametrů SLA atd. jsou dále specifikovány v příloze č. 1 této Smlouvy prostřednictvím katalogových listů (dále jen „**katalogový list**“). Smluvní strany výslovně prohlašují, že katalogové listy a SLA uvedené v zadávacím řízení jsou objednatel stanovené minimální úrovně, kdy tyto byly před podpisem smlouvy doplněny v příslušných kolonkách. Poskytovatel se zavazuje tyto

dodržovat.

- 3.4. Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb vycházet z popisu infrastruktury s uvedením využitých technologií a jejich počtu, který je ve stavu aktuálním ke dni uzavření této Smlouvy uveden v příloze č. 4 této Smlouvy. V případě, že v mezidobí od zahájení zadávacího řízení do doby účinnosti této smlouvy se aktuální stav popsany v příloze č. 4 změnil, bude v tomto smyslu aktualizována i tato příloha bez jakýchkoliv dopadů na poskytování služeb dle této smlouvy včetně cen.
- 3.5. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že by došlo na základě rozvoje ICT infrastruktury Objednatele k zásadním změnám nebo úpravám infrastruktury, která by mohla mít dopad na rozsah a typ služeb a v důsledku toho objednatel bude nucen změnit katalogové listy, tvoří tyto katalogové listy novou přílohu č. 1. Pokud v důsledku toho nebude z objektivních důvodů poskytovatel moci poskytovat služby, je oprávněna kterákoliv strana tuto smlouvu vypovědět z důvodu podstatné změny okolností, a to s výpovědní dobou 6 měsíců počínaje běžet první den následující po doručení výpovědi druhé straně. Tato pak musí být odůvodněná.
- 3.6. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu za řádně a včas poskytnuté Služby dohodnutou v této Smlouvě a za podmínek v této smlouvě dále stanovených.
- 3.7. Poskytovatel se zavazuje, že k Službám a veškerým jejich součástem poskytne a zajistí Objednateli veškerá licenční nebo podlicenční oprávnění dle čl. 9 této Smlouvy.

4. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 4.1. Služby vymezené v příslušném katalogovém listě budou poskytovány ode dne jejich zahájení po celou dobu účinnosti této Smlouvy.
- 4.2. Zahájením Kontinuální Služby se rozumí protokolární předání Kontinuální Služby dle katalogového listu Poskytovateli. Protokol o předání Služby musí být podepsán stávajícím poskytovatelem dané Služby, je-li takový poskytovatel, Objednatelem a Poskyvatelem. Ode dne podpisu protokolu o předání Kontinuální Služby je daná Kontinuální Služba poskytována Poskyvatelem až do konce účinnosti této Smlouvy.

Jednotlivé požadavky uživatelů v rámci kontinuálních služeb jsou Poskyvateli předávány prostřednictvím IS helpdesku Objednatele, emailem, telefonicky, ústně nebo jiným obvyklým způsobem. Není-li požadavek zadán prostřednictvím IS helpdesku, musí být v nejkratším možném čase do helpdesku zadán zpětně.
- 4.3. Jednorázové Služby budou poskytovány dle konkrétních požadavků Objednatele předaných Poskyvateli prostřednictvím IS helpdesku Objednatele, emailem, telefonicky, ústně nebo jiným obvyklým způsobem. Není-li požadavek zadán prostřednictvím IS helpdesku, musí být v nejkratším možném čase do helpdesku zadán zpětně.

Poskytovatel se zavazuje využívat IS helpdesku poskytnutý objednatel („HelpdeskStudio“ <http://www.helpdeskstudio.cz>), nebo na svoje náklady zajistit úplnou funkční integraci svého helpdeskového systému s tímto systémem. Rovněž se Poskytovatel zavazuje dodržovat proces zpracování požadavků stanovený Objednatelem v tomto IS, který je uveden v Příloze č. 3 této smlouvy.
- 4.4. Jedním člověkem se pro účely poskytování Jednorázových Služeb rozumí osm (8) hodin práce jednoho pracovníka Poskyvatele u Objednatele, včetně všech případných souvisejících nákladů na dopravu, stravování, ubytování apod.
- 4.5. Poskytovatel je povinen poskytnout Jednorázové Služby v rozsahu, způsobem a v termínech stanovených v požadavku a v souladu s příslušným katalogovým listem dané Jednorázové služby.

- 4.6. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na rizika spojená s realizací požadavku. Pokud by plnění Objednatelem požadovaných Služeb vedlo k zhoršení výkonu ICT infrastruktury Objednatele či vzniku poruch a škod, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele předem písemně/emilem upozornit; neučiní-li tak, Poskytovatel odpovídá Objednateli za vzniklé škody v plném rozsahu a čas strávený opravami těchto poruch a škod není Poskytovatel oprávněn zahrnout do Výkazu poskytnutých Služeb. Pokud Objednatel i přes upozornění Poskytovatele provedené dle tohoto článku Smlouvy trvá na plnění stanoveném v požadavku, Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé plněním Služeb dle požadavku, ledaže překročil pokyny stanovené Objednatelem na poskytnutí Služeb.
- 4.7. Veškeré vady zjištěné v průběhu nebo po realizaci požadavku je Objednatel povinen oznamovat Poskytovateli prostřednictvím IS helpdesku, případně jinou obvyklou formou. V případě, že v průběhu realizace požadavku Objednatel zjistí vadu ICT infrastruktury Objednatele způsobenou prováděním požadavku, je oprávněn plnění dle požadavku jednostranně ukončit. Poskytovatel je povinen opravit zjištěné vady a informovat Objednatele o možnosti pokračování v poskytování Služeb dle zadaného požadavku.
- 4.8. O dokončení realizace požadavku musí být proveden záznam v IS helpdesku Objednatele. Tento bude podkladem pro vyhotovení Výkazu poskytovaných služeb.

5. TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje zahájit plnění této Smlouvy ke dni její účinnosti. Poskytovatel je povinen zajistit, aby Kontinuální Služby byly v plném rozsahu poskytovány nejpozději do 12 dnů ode dne účinnosti této smlouvy.
- 5.2. Místo plnění:
- 5.2.1. Úřad městské části Praha 14, Bratří Venclíků 1073 a Bratří Venclíků 1072
 - 5.2.2. Galerie 14, Plukovníka Vlčka 686/11, 198 00 Praha 14 - Černý Most
 - 5.2.3. KC Kardašovská, Kardašovská 626/5, 198 00 Praha 14-Hloubětín
 - 5.2.4. další lokality určené zadavatelem, zejména zřizované organizace zadavatele apod., detašovaná pracoviště na území Hl. města Prahy.

6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1. Cena jednotlivých Služeb dle jednotlivých katalogových listů je stanovena buď jako měsíční paušál pro Kontinuální Služby nebo jako cena za člověkoděn poskytování Služeb pro Jednorázové Služby. Podrobné členění ceny za Služby dle této Smlouvy je uvedeno v katalogových listech jednotlivých služeb. Veškeré ceny dle této Smlouvy obsahují veškeré náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy a jsou cenami konečnými a nejvýše přípustnými. Činnosti oceněné v režimu člověkoděn budou účtovány dle skutečnosti po jednotlivých hodinách skutečně provedených služeb.
- 6.2. Cena za Služby dle této Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě faktury – daňového dokladu vystaveného na základě Objednatelem schváleného Výkazu poskytovaných služeb dle čl. 8.1 této Smlouvy. Cena za daný kalendářní měsíc poskytování Služeb bude stanovena jako součet paušálních cen za poskytované Kontinuální Služby a celkové ceny za poskytnuté Jednorázové Služby.
- 6.3. V případě, že Kontinuální Služby dle příslušného katalogového listu byly poskytovány pouze část kalendářního měsíce, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část paušální ceny za měsíc.

- 6.4. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu na určitou Jednorázovou Službu teprve tehdy, bude-li požadavek, který byl předmětem poskytovaných Jednorázových Služeb, zcela vyřešen.
- 6.5. Poskytovatel je povinen ve faktuře za poskytování Služeb vždy zohlednit a výslovně uvést a vyčíslit příslušný nárok Objednatele na slevu z ceny dle čl. 10.5 a 10.6 této Smlouvy.
- 6.6. K cenám bude účtována DPH dle příslušných právních předpisů.
- 6.7. Každá faktura – daňový doklad bude vystavena v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Faktura bude Poskytovatelem odeslána na adresu Objednatele a bude mít, kromě zákonem stanovených údajů, zejména tyto náležitosti:
- a) datum splatnosti;
 - b) číslo Smlouvy, číslo objednávky;
 - c) Výkaz poskytovaných Služeb;
 - d) vyčíslení slev z ceny;
 - e) IČ Poskytovatele a Objednatele;
 - f) razítko a podpis odpovědné osoby.
- 6.8. V případě, že zasláná faktura nebude mít náležitosti daňového dokladu nebo na ní nebudou uvedeny údaje specifikované v odst. 6.7 této Smlouvy, nebo nebude započítána sleva z ceny dle čl. 10.5 a 10.6 této Smlouvy, nebo nebude přiložen Výkaz poskytovaných služeb, nebo bude neúplná a nesprávná, je Objednatel oprávněn tuto fakturu ve lhůtě splatnosti Poskytovateli vrátit k opravě či doplnění. V takovém případě lhůta splatnosti faktury běží až od okamžiku doručení opravené faktury Objednateli.
- 6.9. Splatnost veškerých faktur – daňových dokladů, vystavených na základě této Smlouvy činí 60 dnů ode dne doručení řádně vystavené faktury Objednateli.
- 6.10. Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.

7. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 7.1. Smluvní strany se zavazují informovat bez zbytečného odkladu druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran.
- 7.2. Poskytovatel je povinen realizovat předmět této Smlouvy v souladu s touto smlouvou řádně, pečlivě a v souladu s obecně závaznými právními předpisy. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s poskytováním Služeb bez zavinění Objednatele či v důsledku okolností vylučujících odpovědnost za škodu po dobu delší pět (5) dnů, je Objednatel oprávněn zajistit plnění dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel.
- 7.3. Poskytovatel je povinen dodržovat veškeré interní předpisy Objednatele, se kterými byl seznámen, což potvrzuje svým podpisem na této smlouvě. Poskytovatel je povinen zajistit, aby všechny osoby podílející se na poskytování Služeb dle této Smlouvy tyto předpisy dodržovaly.
- 7.4. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v termínech a v kvalitě definovaných v jednotlivých katalogových listech formou Service Level Agreements (dále jen „SLA“).

- 7.5. Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v poskytování Služeb a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy. Poskytovatel je povinen upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či hrozící výpadky poskytovaných Služeb.
- 7.6. Poskytovatel je povinen upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 7.7. V případě, že dojde k výběru nového subjektu odlišného od Poskytovatele, který bude poskytovat Objednateli služby obdobné Službám dle této Smlouvy, nebo Objednatel zahájí nebo bude zvažovat výběr takového poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem a novým poskytovatelem za účelem plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele.
- 7.8. Poskytovatel je oprávněn k poskytování Služeb využít pouze vlastních zaměstnanců nebo subdodavatelů uvedených v příloze č. 5 této Smlouvy. Ke změně subdodavatele je nutný předchozí písemný souhlas Objednatele. Při poskytování Služeb prostřednictvím subdodavatele odpovídá Poskytovatel, jako by Služby poskytoval sám.
- 7.9. Poskytovatel odpovídá za bezpečnost svých pracovníků. Před zahájením činnosti budou všichni pracovníci proškoleni o dodržování bezpečnosti práce odpovídající místním bezpečnostním pravidlům, a to v součinnosti s odborným specialistou Objednatele.
- 7.10. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby prostřednictvím realizačního týmu uvedeném v jeho nabídce v rámci zadávacího řízení, kdy v případě, že ta která osoba se již z objektivních důvodů nebude moci podílet na plnění dle této smlouvy jako člen realizačního týmu, je povinen poskytovatel zajistit náhradu za tuto osobou s totožnou kvalifikací dle zadávacích podmínek, a to nejpozději do 1 měsíce ode dne této skutečnosti a v téže je povinen do 5 dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy předložit Objednateli seznam pracovníků, kteří se budou podílet na poskytování Služeb, a tento seznam průběžně aktualizovat.
- 7.11. Poskytovatel se zavazuje, že poskytování Služeb neomezí současný provoz Objednatele a neohrozí bezpečnost v prostorách Objednatele.
- 7.12. Poskytovatel je povinen mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy v rozsahu min. 20.000.000,- Kč, a žádost objednatel je povinen tuto skutečnost prokázat po celou dobu trvání této smlouvy do tří dnů od výzvy objednatel. Toto pojištění se zavazuje dodržovat v uvedeném minimálním rozsahu po celou dobu trvání této Smlouvy. Pro případ porušení povinnosti udržovat pojištění odpovědnosti dle tohoto odstavce po celou dobu trvání Smlouvy sjednávají strany smluvní pokutu ve výši 500.000,-Kč, kterou je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli. Totéž platí v případě nedoložení této skutečnosti.
- 7.13. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro poskytování Služeb.
- 7.14. Objednatel je povinen předat Poskytovateli, před zahájením realizace této Smlouvy, příslušné vnitřní předpisy Objednatele.
- 7.15. Objednatel je oprávněn kontrolovat průběžně kvalitu poskytovaných Služeb a písemně Poskytovatele upozorňovat na zjištěné nedostatky.

8. EVIDENCE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- 8.1. Poskytovatel ke konci každého kalendářního měsíce předloží Objednateli výkaz

poskytovaných Služeb, který bude obsahovat seznam Služeb poskytovaných v daném kalendářním měsíci (dále jen „**Výkaz poskytovaných služeb**“). Výkaz poskytovaných služeb bude obsahovat minimálně následující údaje:

- a) soupis Kontinuálních Služeb, jejichž poskytování bylo v daném kalendářním měsíci zahájeno dle čl. 4.2 této Smlouvy;
 - b) podrobný přehled poskytnutých Kontinuálních Služeb v členění dle jednotlivých katalogových listů;
 - c) podrobný přehled poskytnutých Jednorázových Služeb v členění dle jednotlivých katalogových listů a dle jednotlivých požadavků s uvedením počtu člověkodnů, které byly ze strany Poskytovatele v daném kalendářním měsíci na poskytování těchto Jednorázových Služeb vynaloženy.
- 8.2. Objednatel je povinen ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů ode dne prokazatelného doručení Výkazu poskytovaných služeb uvést své výhrady. Uvede-li Objednatel ve stanovené lhůtě výhrady k Výkazu poskytovaných služeb, zahájí smluvní strany jednání o jejich bezodkladném vyřešení. Neuvede-li Objednatel výhrady, má se výkaz poskytovaných služeb za schválený Objednatелеm.
- 8.3. Reporting SLA není předmětem Výkazu poskytovaných služeb.
- 8.4. Poskytovatel se zavazuje ke každé ze Služeb dle jednotlivých katalogových listů zprovoznit nejpozději do třiceti (30) dnů od zahájení poskytování dané Služby, systém dohledu poskytování Služeb, který umožní monitorování poskytování Služeb Objednatелеm (dále jen „**Monitoring**“) tak, aby bylo možné sledovat a kontrolovat zejména plnění SLA ze strany Poskytovatele. K splnění části tohoto závazku může rovněž využít IS helpdesku objednatel.
- 8.5. Na základě Monitoringu budou vypracovány a Objednateli doručovány, nebo v příslušné IS zpřístupněny online a to po dobu nejméně 1 rok od ukončení smlouvy, přehledné a kompletní výkazy a výsledky Monitoringu (dále jen „**Reporty**“), ze kterých je jednoznačně zřejmé, zda byly Služby a další plnění dle této Smlouvy poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA obsažených v katalogovém listu té které Služby.
- 8.6. Reporty budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období uvedené pro danou Službu v příslušném katalogovém listě (dále jen „**Vyhodnocovací období**“) a budou Objednateli doručeny, nebo v příslušném IS zpřístupněny on-line, nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od ukončení daného Vyhodnocovacího období. Není-li délka Vyhodnocovacího období uvedena v příslušném katalogovém listě, platí, že jeho délka je 1 kalendářní měsíc.
- 8.7. Má-li být výsledkem Služeb dokument v listinné nebo elektronické podobě, bude jeho akceptace provedena v souladu s ustanovením tohoto čl. 8.7 této Smlouvy.
- 8.7.1. Poskytovatel se zavazuje předat první verzi dokumentu Objednateli k akceptaci ve lhůtě domluvené mezi Poskytovatelem a Objednatелеm na základě této Smlouvy, nebo jinak stanovené v souladu s touto Smlouvou. V pochybnostech má přednost lhůta, která smluvními stranami dohodnuta.
 - 8.7.2. Objednatel se zavazuje vznést veškeré své připomínky k první verzi dokumentu předložené do patnácti (15) pracovních dnů od jejího doručení. Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k první verzi dokumentu žádné připomínky, považují smluvní strany dokument ve znění jeho první verze za Poskytovatelem řádně předaný a Objednatелеm řádně převzatý.
 - 8.7.3. Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě připomínky k první verzi dokumentu, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu (ve lhůtě přiměřené povaze připomínky) provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle připomínek

Objednatele a takto upravený dokument předat jako jeho druhou verzi Objednateli k akceptaci.

- 8.7.4. Objednatel se zavazuje vznést veškeré své připomínky k druhé verzi dokumentu do pěti (5) pracovních dnů od jejího doručení. Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k druhé verzi dokumentu žádné připomínky, považují smluvní strany dokument ve znění jeho druhé verze za Poskytovatelem řádně předaný a Objednatelem řádně převzatý.
- 8.7.5. Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své připomínky k druhé verzi dokumentu, zavazují se smluvní strany zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a akceptace dokumentu, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od doručení výzvy kterékoliv smluvní strany k jednání.
- 8.7.6. Smluvní strany se zavazují po řádném předání a převzetí dokumentu potvrdit toto předání a převzetí sepsáním písemného předávacího protokolu, který za smluvní strany podepíší oprávněné osoby nejpozději do tří (3) pracovních dnů od řádného předání a převzetí dokumentu.
- 8.7.7. Bude-li předání dokumentu ovlivněné vznesením případných připomínek k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, nebude to mít vliv na dohodnuté termíny pro předání dokumentu.

9. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- 9.1. Bude-li součástí výstupu Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele prováděné dle této Smlouvy autorské dílo podle zákona č. 121/2001 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorské dílo**“), nabývá Objednatel dnem poskytnutí autorského díla Objednateli k užívání nevýhradní právo užití takového autorské dílo všemi způsoby nezbytnými k naplnění účelu vyplývajícímu z této Smlouvy, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu bez omezení rozsahu množstevního, technologického, teritoriálního (dále jen „**Licence**“). Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicenci k užití autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem Licence, souhlas Poskytovatele k postoupení Licence na třetí osoby a souhlas Poskytovatele udělený Objednateli k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací autorského díla, a to i prostřednictvím třetích osob. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady autorského díla, dodané Poskytovatelem. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorskému dílu a že má souhlas autorů k uzavření těchto licenčních ujednání a že toto prohlášení zahrnuje i taková práva autorů, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.
- 9.2. Poskytuje-li Poskytovatel Licenci k počítačovým programům, vztahuje se ve stejném rozsahu k počítačovým programům ve zdrojovém a strojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům. Poskytovatel se zavazuje v případě, že se Licence vztahuje k počítačovým programům, poskytnout Objednateli zdrojové kódy takových počítačových programů a koncepční přípravné materiály (zahrnující zejména analýzy a technické designy) a tyto v případě změny průběžně aktualizovat a poskytovat i dokumentaci provedených změn. Poskytovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do třiceti (30) dnů od skončení účinnosti této Smlouvy.
- 9.3. Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení Licence k autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob. Nebude-li výjimečně možné po Poskytovateli spravedlivě požadovat

udělení Licence v rozsahu dle odst. 9.1 této Smlouvy, zejména proto, že se jedná o tzv. standardní počítačové programy, je Poskytovatel povinen na to písemně Objednatele upozornit spolu s náležitým odůvodněním a poskytnout Objednateli nebo zajistit pro Objednatele poskytnutí licence či podlicence v nejširším možném rozsahu. Postup dle předchozí věty je možný jen s výslovným písemným souhlasem Objednatele, přičemž se Objednatel zavazuje, že tento souhlas neodmítne poskytnout bez vážného důvodu.

- 9.4. Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
- 9.5. Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 9.6. Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k autorskému dílu je zahrnuta v ceně Služeb, při jejichž poskytnutí došlo k vytvoření autorského díla.

10. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A SMLUVNÍ POKUTY, SLEVA Z CENY, ÚROK Z PRODLENÍ

- 10.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu dle příslušných právních předpisů a této Smlouvy.
- 10.2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží.
- 10.3. Poskytovatel je povinen i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů.
- 10.4. V případě prodlení Poskytovatele s dodržáním sjednaného termínu poskytnutí Služeb, na které se nevztahuje SLA, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2 500,-Kč, a to za každý i započatý den a případ prodlení.
- 10.5. V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby dle této Smlouvy nejsou Služby poskytovány v souladu s SLA, má Objednatel nárok na slevu z ceny (dále jen „**sleva z ceny**“), která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v příloze č. 2 této Smlouvy, a to maximálně do výše 100 % ceny za poskytování dané Služby po celou dobu Vyhodnocovacího období.
- 10.6. Sleva z ceny dle odst. 10.5 se uplatní pouze v případě, že čl. 10 této Smlouvy neobsahuje pro konkrétní typ prodlení zvláštní smluvní pokuty.
- 10.7. V případě, že Poskytovatel poruší některou ze svých povinností stanovenou mu čl. 4.5, nebo 5.1, nebo 7.8 této Smlouvy, a toto porušení nenapraví ani v dodatečné lhůtě stanovené mu Objednatelem, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.8. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost poskytnout součinnost v souvislosti s převzetím Služeb jiným poskytovatelem dle čl. 7.7 této Smlouvy, a toto porušení nenapraví ani v dodatečné lhůtě stanovené mu Objednatelem, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.9. V případě, že Poskytovatel poruší některou ze svých povinností stanovenou mu čl. 9.1, nebo 9.2, nebo 9.3 této Smlouvy, a toto porušení nenapraví ani v dodatečné lhůtě

stanovené mu Objednatel, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

- 10.10. V případě, že Poskytovatel poruší některou ze svých povinností stanovenou mu čl. 11 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.11. Objednatel není oprávněn uplatnit smluvní pokuty ani slevy z ceny vyplývající z porušení povinnosti Poskytovatele při poskytování dané Kontinuální Služby v období do dne zahájení poskytování Kontinuálních služeb dle čl. 4.2 této Smlouvy.
- 10.12. Smluvní pokuty dle této Smlouvy jsou splatné do 30 dnů od doručení výzvy Objednatele k její úhradě Poskytovateli. Objednatel si vyhrazuje právo na určení způsobu úhrady smluvní pokuty, a to včetně formy zápočtu proti kterékoliv splatné pohledávce Poskytovatele vůči Objednateli.
- 10.13. Zaplacením smluvní pokuty ani uplatněním slevy z ceny dle této Smlouvy není dotčena povinnost k náhradě škody způsobené porušením příslušné povinnosti v plné výši.
- 10.14.
- 10.15. Dle dohody smluvních stran nelze postoupit pohledávku, kterou má Poskytovatel za Objednatelem z titulu této Smlouvy, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 10.16. Dle dohody smluvních stran není Poskytovatel oprávněn zastavit pohledávku za Objednatelem vzniklou z titulu této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.



11. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 11.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění Smlouvy:
 - si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),
 - mohou jejich zaměstnanci nebo třetí osoby získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opominutím či jinak přístup k důvěrným informacím druhé Smluvní strany.
- 11.2. Předávající strana zůstává výlučným nositelem práv k veškerým důvěrným informacím a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace, zejména bude o nich zachovávat mlčenlivost a zajistí, aby je ve stejném rozsahu zachovávaly i jiné osoby, kterým je poskytnou v souladu s touto Smlouvou. S výjimkou plnění této Smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohla být tato Smlouva splněna. V případě plnění této Smlouvy se smluvní strany zavazují činit tak vždy jen v nezbytně nutném rozsahu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění Smlouvy.
- 11.3. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například ale nejenom popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění

přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu, nebo jejichž zveřejnění předávající strana výslovně zakázala. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti smluvních stran dle čl. 9 této Smlouvy.

- 11.4. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
- 11.5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací, nebo pokud nejsou chráněny ze zákona,
 - jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - po podpisu Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je nositelem práv k těmto informacím.
- 11.6. V případě vzniku mimořádné události, havárie, škody na majetku, zdraví osob apod., bude ve vztahu k informování veřejnosti a k médiím vystupovat vždy Objednatel. Poskytovatel není oprávněn sdělovat zástupcům médií a veřejnosti jakékoli informace, týkající se událostí uvedených v předchozí větě. Smluvní strany jsou oprávněny vyžadovat po druhé smluvní straně spolupráci při přípravě vyjádření vůči médiím.
- 11.7. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí uplynutím 6 let po ukončení této Smlouvy.

12. VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN

- 12.1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, pověřených zaměstnanců nebo statutárních orgánů, popřípadě členů statutárních orgánů smluvních stran.
- 12.2. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy. Objednatel je oprávněn stanovit rovněž zástupce oprávněné osoby. Vystupuje-li zástupce za oprávněnou osobu, má stejné pravomoci jako oprávněná osoba. Není-li stanoveno jinak, nejsou oprávněné osoby oprávněny ke změnám Smlouvy ani jejímu ukončení, ledaže získají speciální plnou moc.
- 12.3. Každá smluvní strana je oprávněna změnit jí jmenovanou oprávněnou osobu, resp. jejího zástupce, je však povinna na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Vůči druhé smluvní straně je změna účinná okamžikem doručení písemného oznámení této smluvní straně.
- 12.4. Kontaktní osoby:
- Oprávněnou osobou na straně Poskytovatele je:
- a) ve věcech smluvních: 
- b) ve věcech technických: 
- Oprávněnou osobou na straně Objednatele je:
- a) ve věcech smluvních: Mgr. Radek Vondra, tel: 225 295 201

b) ve věcech technických: [REDACTED]

- 12.5. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této Smlouvy musí být vyhotoveny písemně a podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran.

13. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 13.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu osobami oprávněnými jednat jménem či za smluvní strany a je uzavřena na dobu 4 let ode dne její účinnosti.
- 13.2. Tuto Smlouvu lze ukončit:
- dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
 - výpovědí, a to i bez udání důvodů, kteroukoli smluvní stranou v výpovědní lhůtu 6 měsíců, která začne běžet prvním dnem v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla doručena výpověď,
 - odstoupením od Smlouvy v případech uvedených v této Smlouvě.
- 13.3. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Poskytovatel opakovaně poskytuje Služby nekvalitně, v rozporu se smlouvou (tedy nikoliv řádně/včas) přestože byl Poskytovatel na tuto skutečnost Objednatelem již písemně upozorněn.
- 13.4. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy bez dalšího, tj. bez předchozího upozornění v těchto případech:
- vstoupí-li Poskytovatel do likvidace,
 - na majetek Poskytovatele bude prohlášen úpadek, Poskytovatel sám podá návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh bude zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení,
 - pozbude-li Poskytovatel jakékoliv oprávnění vyžadované právními předpisy pro poskytování Služeb.
- 13.5. Odstoupením zanikají ke dni odstoupení práva a povinnosti stran z této Smlouvy ohledně části závazku nesplněné k tomuto dni. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká práv a povinností pro splněnou část závazku a dále ustanovení, která by vzhledem ke své povaze trvala i po ukončení Smlouvy, zejména ustanovení o smluvních pokutách, náhradě škody a ochraně důvěrných informací.
- 13.6. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva bude uveřejněna v registru smluv v souladu s ustanoveními zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv.

14. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 14.1. Veškerá vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Objednatele vyplývající z této Smlouvy se budou řídit právem České republiky. Veškeré spory, které vzniknou z uzavřených smluv nebo v souvislosti s nimi a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, budou rozhodovány obecnými soudy v souladu se zákonem č. 99/1963 Sb., občanským soudním řádem, ve znění pozdějších předpisů.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. Tato Smlouva a právní vztahy vzniklé z této Smlouvy se řídí českým právním řádem,

zejména občanským zákoníkem.

- 15.2. Tuto Smlouvu lze měnit, doplňovat nebo rušit pouze písemně, není-li v této Smlouvě uvedeno jinak. V případě změny či doplnění dohodou se vyžaduje písemný dodatek k této Smlouvě.
- 15.3. Práva a povinnosti smluvních stran z této Smlouvy přecházejí na jejich právní nástupce.
- 15.4. V případě, že se některé ustanovení této Smlouvy stane neplatným či nevymahatelným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti, ledaže právní předpis stanoví jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevymahatelné ustanovení nahradit jiným, odpovídajícím účelu ustanovení neplatného či nevymahatelného.
- 15.5. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou stejnopisech.
- 15.6. Uzavření této smlouvy bylo schváleno Radou městské části Praha 14 dne 5. 8. 2019 usnesením č. 456/RMČ/2019.
- 15.7. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:
 - Příloha 1 – Technická specifikace Služeb formou katalogových listů Služeb
 - Příloha 2 – SLA včetně slevy z ceny za porušení SLA
 - Příloha 3 – HelpDesk proces MČ Praha 14
 - Příloha 4 – Popis infrastruktury s uvedením využitých technologií a jejich počtu ke dni podpisu smlouvy
 - Příloha 5 – Seznam subdodavatelů
 - Příloha 6 – Cena za plnění

V Praze dne:

V Praze dne:

Městská část Praha 14

YOUR SYSTEM, spol s.r.o.

#	Název katalogového listu	Název katalogového listu INFRA	Maximální počet entit v paušální ceně	Typ entity	Název katalogového listu ADHOC	Předpokládaný počet ADHOC čílověkodů během trvání smlouvy
1	Systémová a procesní integrace				ADHOC/SYSINT	200
2	Technická konzultační činnost a součinnost v oblasti ICT				ADHOC/CONS	200
3	Realizace provozního monitoringu a zajištění dohledových služeb infrastrukturní a aplikační vrstvy	INFRA/MONIT	500	entit	ADHOC/MONIT	40
4	Správa a provoz síťové infrastruktury	INFRA/NET			ADHOC/NET	80
	a. Pasivní síťová infrastruktura – optické a metalické rozvody, rozvaděče a jejich napájení		1000	portů		
	b. Aktivní síťová infrastruktura L2, L3, L4 a L7 – páteřní síťové prvky, přístupové switche, PoE switche		50	zařízení		
	c. Infrastruktura Site to Site VPN a přístupových VPN		10	VPN		
	d. Infrastruktura síťových služby: DNS, DHCP, WINS, IAS, SFTP, NTP ad.		20	služeb		
	e. Komplexní správa a provoz bezdrátových sítí		10	sítí	x	x
5	Správa a provoz kamerových systémů	INFRA/CAM	30	kamer	ADHOC/KAM	40
6	Správa a provoz firewallové soustavy	INFRA/FW	10	firewallů	ADHOC/FW	40
7	Správa a provoz centrální UPS a samostatných UPS	INFRA/UPS	20	zařízení	ADHOC/UPS	20
8	Správa a provoz environmentálního monitoringu	INFRA/ENV	10	prostorů	ADHOC/ENV	20
9	Správa a provoz organizace MS Exchange	INFRA/EXCH	3	servery	ADHOC/EXCH	80
10	Komplexní správa a provoz serverů MS Windows	INFRA/WIN	70	serverů	ADHOC/WIN	80
11	Komplexní správa a provoz serverů Linux OS	INFRA/LINUX	20	serverů	ADHOC/LINUX	80
12	Správa a provoz infrastruktury MS Active Directory	INFRA/AD	3	instance	ADHOC/AD	40
13	Správa a provoz LDAP infrastruktury	INFRA/LDAP	3	instance	ADHOC/LDAP	40
14	Správa a provoz interní certifikační autority Windows / Linux	INFRA/CA	2	instance	ADHOC/CA	80
15	Správa a provoz životního cyklu zaměstnaneckých karet	INFRA/CARD	350	karet	ADHOC/CARD	80
16	Správa a provoz certifikátů pro zajištění serverového provozu a služeb	INFRA/CERT	200	certifikátů	ADHOC/CERT	20
17	Správa a provoz infrastruktury skenování a tisku dokumentů	INFRA/PRINT			ADHOC/PRINT	20
	a. podpora serverové infrastruktury tisku		3	servery		
	b. podpora tiskové infrastruktury na koncových zařízeních uživatelů		400	zařízení		
	c. zajištění fungování nástrojů SafeQ a ScanFlow		4	instance		
	d. zajištění 1. úrovně podpory koncových tiskových zařízení, zejména chybové stavy tiskáren, výměna spotřebního materiálu, jeho distribuce, zajištění součinnosti s dodavatelem tiskového řešení ad.		150	tiskáren		
18	Správa a provoz komplexní infrastruktury zálohování	INFRA/BACKUP	110	zařízení	ADHOC/BACKUP	20
19	Správa a provoz komplexní bezpečnostní infrastruktury	INFRA/SEC	600	zařízení	ADHOC/SEC	80
20	Správa a provoz platform virtualizace MS Hyper-V, VMWare	INFRA/VIRT	15	instancí	ADHOC/VIRT	20
21	Komplexní správa a provoz databázové infrastruktury Microsoft SQL a Oracle	INFRA/SQL	3	instance	ADHOC/SQL	20
22	Komplexní správa koncových uživatelských zařízení včetně jejich příslušenství	INFRA/USER			ADHOC/USER	200
	a. Stolní počítače		300	zařízení		
	b. Pracovní stanice		10	zařízení		
	c. Přenosné počítače		100	zařízení		
	d. Mobilní zařízení a tablety		400	zařízení		
23	Správa a provoz elektronického portálu	INFRA/PORTAL			ADHOC/PORTAL	80
	a. Alfresco		3	instance		

b. WordPress			2	instance		
c. Sharepoint			2	instance		
d. Moodle			1	instance		
24 Správa a provoz v prostředí MS Office 365	INFRA/O365		200	instancí	ADHOC/O365	40
25 Správa a provoz v prostředí MS Azure					ADHOC/AZURE	80
26 Komplexní zajištění provozní dokumentace	INFRA/DOC		10000	entit	ADHOC/DOC	40
27 Technické a provozní zajištění akcí					ADHOC/ACT	50
28 Kompletní servisní zajištění voleb v 32 okrscích a centrále zadavatele					ADHOC/ELE	80

#	Název katalogového listu
1	Systémová a procesní integrace
2	Technická konzultační činnost a součinnost v oblasti ICT
3	Realizace provozního monitoringu a zajištění dohledových služeb infrastrukturní a aplikační vrstvy
4	Správa a provoz síťové infrastruktury
5	Správa a provoz kamerových systémů
6	Správa a provoz firewallové soustavy
7	Správa a provoz centrální UPS a samostatných UPS
8	Správa a provoz environmentálního monitoringu
9	Správa a provoz organizace MS Exchange
10	Komplexní správa a provoz serverů MS Windows
11	Komplexní správa a provoz serverů Linux OS
12	Správa a provoz infrastruktury MS Active Directory
13	Správa a provoz LDAP infrastruktury
14	Správa a provoz interní certifikační autority Windows / Linux
15	Správa a provoz životního cyklu zaměstnaneckých karet
16	Správa a provoz certifikátů pro zajištění serverového provozu a služeb
17	Správa a provoz infrastruktury skenování a tisku dokumentů
18	Správa a provoz komplexní infrastruktury zálohování
19	Správa a provoz komplexní bezpečnostní infrastruktury
20	Správa a provoz platform virtualizace MS Hyper-V, VMWare
21	Komplexní správa a provoz databázové infrastruktury Microsoft SQL a Oracle
22	Komplexní správa koncových uživatelských zařízení včetně jejich příslušenství
23	Správa a provoz elektronického portálu
24	Správa a provoz v prostředí MS Office 365
25	Správa a provoz v prostředí MS Azure
26	Komplexní zajištění provozní dokumentace
27	Technické a provozní zajištění akcí
28	Kompletní servisní zajištění voleb v 32 okrscích a centrále zadavatele

OZNAČENÍ SLUŽBY	Systémová a procesní integrace		
Číslo služby	1		
Název služby	Systémová a procesní integrace prostředí UMČ P-14		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Kód katalogového listu	ADHOC/SYSINT		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>1. Požadavky na koncepční služby</p> <p>V rámci koncepčních služeb zajistí následující činnosti:</p> <p>a) aktualizaci strategie rozvoje systémové infrastruktury na další období - 1x za rok (předkládá vždy na konci roku na následující období)</p> <p>b) vypracování plánu rozvoje systémové infrastruktury na další rok – 1x za rok (předkládá vždy na konci roku na následující období)</p> <p>c) aktualizaci a průběžné vyhodnocení plánu rozvoje systémové infrastruktury v průběhu roku – 1x za rok</p> <p>d) závěrečné vyhodnocení plánu rozvoje systémové infrastruktury vždy na konci roku</p> <p>e) garanci na rozvoj systémové infrastruktury ve vazbě na budovanou architekturu a implementované technologie.</p> <p>2. Požadavky na organizační služby</p> <p>V rámci dodávky organizačních služeb jsou poskytovány následující činnosti:</p> <p>a) účast na pravidelných jednáních s pracovníky Zadavatele – 1x za 14 dní</p> <p>b) účast, na základě požadavku Zadavatele, na dalších jednání s ostatními dodavateli IT</p> <p>c) na základě požadavků Zadavatele organizaci a koordinaci prací dodavatelů v souvislosti s budováním systémové infrastruktury</p> <p>d) kontrolu prací dodavatelů a přípravu podkladů pro Zadavatele pro převzetí provedených prací</p> <p>e) přípravu podkladů pro poptávkové řízení dle požadavku Zadavatele, vypracování harmonogram dílčích dodávek</p> <p>3. Požadavky na konzultační služby</p> <p>V rámci konzultačních služeb zajistí následující činnosti:</p> <p>a) poskytnutí konzultací k optimalizaci podnikových procesů a k řízení rizik</p> <p>b) zpracování různých podkladů v souvislosti se systémovou infrastrukturou Zadavatele</p> <p>c) poskytnutí know-how v oblasti IT zaměstnancům Zadavatele</p> <p>d) připomínkování výstupů dle potřeb Zadavatele</p> <p>e) spolupráci na zpracování a úpravě organizačních norem (organizační řád, směrnice, apod.) související s provozem</p> <p>f) poskytnutí informací při výběru a realizaci licenční politiky organizace.</p>			
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	20%	Off-site
	Konzultant	20%	Off-site, On-site
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období

Dostupnost	[den]	Pracovní dny	N/A
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8–17 (5x9)	N/A
Max. doba odezvy	[hod]	4	N/A
Max. doba řešení	[hod]	N/A	N/A
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)			
Kategorie A			
Kategorie B			
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.		
Způsob kontroly			
Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.			
O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.			
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY			
Omezení			
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A		
Měrná jednotka	Člověkoden (MD) / hodina (hod)		
Další podmínky			

OZNAČENÍ SLUŽBY		Technická konzultační činnost a součinnost v oblasti ICT	
Číslo služby	2		
Název služby	Technická konzultační činnost v oblasti informačních a komunikačních technologií a zajištění součinnosti v rámci investičních akcí		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Kód katalogového listu	ADHOC/CONS		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>1) Požadavky na konzultační služby V rámci konzultačních služeb zajistí následující činnosti:</p> <p>a) poskytnutí konzultací k optimalizaci podnikových procesů a k řízení rizik</p> <p>b) zpracování různých podkladů v souvislosti se systémovou infrastrukturou úřadu a podřízené organizace</p> <p>c) poskytnutí know-how v oblasti IT v souladu s procesní strategií úřadu</p> <p>d) připomínkování výstupů dle potřeb Zadavatele</p> <p>e) spolupráci na návrhu a úpravě ICT technologií</p> <p>2) Seznam podřízených organizací</p> <p>Základní školy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hloubětínská 700, Hloubětín - Chvaletická 918, Lehovec - Gen. Janouška 1006, Č.M. - Vybíralova 964, Černý Most - Bratří Venclíků 1140, Č.M. - Šimanovská 16, Kyje <p>Mateřské školy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - „Obláček“ Šebelova 874, Č. M. II. - „Korálek“ Bobkova 766, Č. M. II. - Vybíralova 968/4, Č. Most II. - „Sluníčko“ Gen. Janouška 1005, Č. M. II. - Kostlivého 1218, Jahodnice - Vybíralova 967/6, Č.M. - Štolmířská 602/4, Hloubětín - Zelenečská 500, Hloubětín - Paculova 1115/12, Černý Most - Chvaletická 917/1, Lehovec <p>Správa majetku Praha 14, a.s. Praha 14 kulturní,</p>			
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	20%	Off-site
	Konzultant	30%	Off-site, On-site
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost	[den]	Pracovní dny	N/A
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8–17 (5x9)	N/A
Max. doba odezvy	[hod]	4	N/A
Max. doba řešení	[hod]	N/A	N/A

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	
Kategorie B	
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
Způsob kontroly	
<p>Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p> <p>O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkodén (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	<u>Realizace provozního monitoringu a zajištění dohledových služeb infrastrukturní a aplikační vrstvy</u>
Číslo služby	3
Název služby	Realizace provozního monitoringu a zajištění dohledových služeb infrastrukturní a aplikační vrstvy
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – firewall, LAN infrastruktura, Serverová infrastruktura, SAN, Serverová virtualizace, diskové pole, a operační systémy.
Kód katalogového listu	INFRA/MONIT
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>Monitoring poskytuje oběma smluvním stranám včasná varování, formou e-mailové, SMS notifikace nebo hlasového zprávy, o výpadcích, trendech a historii chodu důležitých technologií IT infrastruktury a v omezeném rozsahu aplikačních systémů monitorovaných po dohodě s Zadavatelem.</p> <p>Monitoring ICT infrastruktury dostupný v režimu 24x7x365. Dodavatel zajistí monitoring a dohled pomocí nástroje a týmu specialistů, kteří neustále vyhodnocují a zpracovávají hlášení událostí dohledovým systémem.</p> <p>Dohledový nástroj</p> <p>Dohled ICT infrastruktury je umožněn přes společné webové rozhraní s možností definice práv na úrovni rolí nebo jednotlivých řešitelů. Výchozí jazyk je angličtina, s podporou českého jazyka.</p> <p>Komunikace mezi centrálním dohledovým serverem, lokálním serverem a jednotlivými agenty, probíhá šifrovaně a využívá crypto knihovny. Dodavatel je povinen přistupovat přes zabezpečený protokol HTTPS.</p> <p>Incidentní stavy jsou automaticky zakládány formou ticketu typu Incident v ticketovacím systému HelpDesk.</p> <p>Monitoring sleduje fyzické i virtuální prvky a technologie, společně s funkcí autodiscovery zabezpečuje aktuální monitoring pro velikost a alokaci logických disků, CPU, SNMP discovery, windows services, možnost automatického sběru a vyhodnocení ODBC SQL dotazů. Součástí předmětu plnění je nástroj dohledu, který musí umožňovat tvorbu individuálních skriptů nebo exportu/importu XML souborů. Podporuje sledování pro technologie s protokolem SNMP v1 – v3 (SNMP traps, síťová zařízení)</p> <p>Součástí předmětu plnění musí být i reporting – dohledový nástroj, který musí umožňovat ad hoc nebo individuální grafické reporty z nasbíraných hodnot, zobrazené v prostředí řešitele. Je možné definovat vlastní skupiny pro sledování plnění SLA nad jednotlivými technologiemi.</p> <p>Nástroj umožňuje automatizaci procesů – vzdálené akce provedené na základě triggeru - reboot, restart služby / serveru / provedení individuálních skriptů.</p>	
<p>Provoz služby</p> <p>a) Komplexní monitoring všech infrastrukturních zařízení a systémů, serverů, operačních systémů, systémových služeb, databází, sítí, ale v omezeném rozsahu i klíčových aplikací a aplikačních služeb Odběratele.</p>	

- b) Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů, archivace logů, kontrola čitelnosti uložených dat/přesun dat na novější úložná média
- c) Kontrola logů monitorovacích systémů (na denní bázi)
- d) Kontrola výkonnosti a performance monitoring sledovaných technologií (na týdenní bázi)
- e) Incident management - Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi).
- f) Problem management - Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace).

Správa infrastruktury monitoringu

- a) Implementace a správa monitoringu monitorování sítě, serverů a jejich služeb
- b) Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců, případně nových verzí opravující vážné bezpečnostní chyby (na kvartální bázi)
- c) Analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku
- d) Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli
- e) Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně)
- f) Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace včetně deployment nových sond nebo jejich aktualizací

Způsob kontroly

Pravidelný reporting incidentů, problémů a návrh nápravných opatření

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Omezení	Dodavatel dodá potřebný SW vč. licencí, aktivní podpory výrobce a zajistí dostatečný úložný prostor, pro uchovávání dat dle požadovaného plánu.
Maximální počet entit v rámci paušálu	500 entit
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	<u>Realizace provozního monitoringu a zajištění dohledových služeb infrastrukturní a aplikační vrstvy</u>
Číslo služby	3
Název služby	Realizace provozního monitoringu a zajištění dohledových služeb infrastrukturní a aplikační vrstvy
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – firewall, LAN infrastruktura, Serverová infrastruktura, SAN, Serverová virtualizace, diskové pole, a operační systémy.
Kód katalogového listu	ADHOC/MONIT
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Provádění rozsáhlejších konfiguračních změn 2. Zavádění nových služeb <p>Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s</p>	
Způsob kontroly	
<p>Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p> <p>O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkoden (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz síťové infrastruktury
Číslo služby	4
Název služby	Správa a provoz síťové infrastruktury
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ
Kód katalogového listu	INFRA/NET
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Provoz aktivních síťových prvků: <ol style="list-style-type: none"> a) kontrola logů (na denní bázi), b) kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi), c) návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace), d) odborná technická podpora a odstraňování závad v předemné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), e) provádění pravidelných záloh SW konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele, f) provádění přesunů, výměn a konfigurací aktivních prvků, včetně prvků mikrovlnných spojů 2. Provoz Site to site VPN a přístupových VPN 3. Správa aktivních prvků : <ol style="list-style-type: none"> a) Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců (na měsíční bázi), b) analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku, c) návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli, d) instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), e) implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků f) předkládání návrhů na optimalizaci. 4. Komplexní správa bezdrátových sítí 5. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií). 6. Provozní podpora ICT v součinnosti s dalšími provozovateli služeb, zajišťujících dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech: <ul style="list-style-type: none"> - zajišťujících správu operačních systémů, síťových služeb (DNS, DHCP, WINS, IAS, SFTP, NTP apod.) 7. Správa pasivní síťové infrastruktury (optické, metalické rozvody, rozvaděče a jejich napájení) 8. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a) Postupy pro provoz a správu každého typu zařízení. b) postupy pro obnovu zařízení ze záloh, c) provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání. 9. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a) Aktuální schéma fyzického zapojení páteřní (core) sítě b) Aktuální schéma fyzického zapojení jednotlivých distribučních a přístupových sítí (jednotlivé lokality bez koncových stanic), c) aktuální schéma logického zapojení jednotlivých distribučních a přístupových sítí (VLAN, porty, prvky) včetně způsobu připojení k páteřní síti, d) aktuální schéma Logického zapojení L3,L4 (interní směrování (statické, OSPF, hraniční routery), směrování do externích sítí, přehled ACL), e) aktuální přehled verzí OS aktivních prvků, f) správa konfigurací předmětných zařízení v konfigurační DB Zadavatele. 10. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x týdně). 	
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc

Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost	
	Architekt		5% Off-site	
	Administrátor		30% Off-site, On-site	
	Operátor		100% On-site	
SLA PARAMETRY		Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost		[%/měs]	99,5	N/A
Provozní doba zaručená		[hod-hod]	00–24 (7x24)	N/A
Max. doba výpadku		[hod]	4	N/A
Max. doba výpadku dat		[hod]	N/A	N/A
Max. doba servisní odezvy		[min]	30	N/A
Odstranění výpadku – A		[hod]	4	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	<p>Výpadek jednoho nebo více aktivních prvků (karty), který zapříčiní nedostupnost minimálně jednoho nebo více segmentů přístupových sítí, případně nedostupnost páteřní sítě. Segmentem sítě se rozumí celá oblast zahrnující celou přístupovou síť terminovanou na páteřní síť případně terminovanou na distribuční část přístupové sítě a všechna na tento segment přímo připojená koncová zařízení.</p> <p>Výpadek nebo závada na síti, která způsobí nedostupnost kteréhokoliv „business critical“ serveru v síti zadavatele.</p>			
Kategorie B	<p>Závada nebo výpadek části prvku nebo karty, která snížení dostupnosti služeb, avšak nezapříčiní výpadek celého segmentu sítě:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Výpadek zálohovaných páteřních linek, které nezpůsobí výpadek druhé záložní linky, respektive nedojde k výpadku celého segmentu sítě, b) závada redundantních zařízení (karet, napájecích zdrojů, modulů a případně dalších), při kterých nedojde k výpadku záložního zařízení, a tím ani k výpadku celého segmentu sítě, c) Snížená dostupnost služeb zapříčiněná např. z důvodu zahlcení sítě. 			
Kategorie C	<p>Závada nebo výpadek komunikačního portu, případně bloku portů aktivního prvku, které jsou připojeny pouze ke koncovým zařízením. Závady, které nezpůsobí výpadek ani nesníží dostupnosti služeb v rámci segmentu koncových stanic nebo jednotlivých serverů.</p> <p>Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.</p>			
Způsob kontroly				
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.				

Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost infrastruktury sítě LAN a WAN a jejích služeb. Dostupnost služby se bude měřit souborem testů dostupnosti spravovaných aktivních prvků. Služba bude monitorována s využitím dohledového SW (viz KL INFRA/DOHLED).

Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.

O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	Služba nezahrnuje správu koncových zařízení ani serverů v daných sítích.
Maximální počet entit v rámci paušálu	1000 portů
	50 zařízení
	10 VPN
	20 služeb
	10 sítí
Další podmínky	<p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele.</p>

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz síťové infrastruktury
Číslo služby	4
Název služby	Správa a provoz síťové infrastruktury
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/NET
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech:</p> <p>Provádění rozsáhlejších konfiguračních změn</p> <p>Zavádění nových služeb</p> <p>Výměna síťových prvků za nestejně typy</p> <p>Provádění „troubleshooting“</p> <p>Proměřování dostupnosti a kvality WiFi sítí</p> <p>Mimořádné profylaktické prohlídky</p> <p>Údržba datových rozvaděčů</p> <p>Měření izolačního odporu a impedance aktivních prvků a UPS v datových rozvaděčích včetně zpracování protokolu o tomto měření</p> <p>Čištění rozvaděčů a komponent od prachu</p> <p>Údržba a kontrola ventilátorových jednotek datových rozvaděčů</p> <p>Kontrola závěsů optických kabelů</p> <p>Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavateli technologií).</p>	
Způsob kontroly	
<p>Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p> <p>O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	Služba nezahrnuje správu koncových zařízení ani serverů v daných sítích.
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkodenní (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY		Správa a provoz kamerových systémů		
Číslo služby	5			
Název služby	Správa a provoz kamerových systémů včetně průběžné aktualizace bezpečnostní dokumentace a reakce na události			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Kód katalogového listu	INFRA/CAM			
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
<p>Podpora je poskytována na kamerové systémy zadavatele Řešení servisních incidentů Kontrola video serverů, analýza informačních emailů o stavu chodu serverů, v případě anomálie informování o stavu zařízení jednotlivým určeným pracovníkům. Vyhledávání záznamů a jejich archivaci na požadované médium.</p> <p>Pravidelná každodenní kontrola indexace databází záznamů, jejich údržba, blokování a odblokování záznamů.</p> <p>Evidence referenčních snímků jednotlivých kamer. Dvakrát ročně kompletní servis všech kamer. Servis obsahuje kontrolu parametrů kamery, přestřžení a přenastavení kamery, Správa konfigurací předmětných zařízení v konfigurační DB Zadavatele. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x týdně).</p>				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost	
	Architekt	5%	Off-site	
	Administrátor	30%	Off-site, On-site	
	Operátor	100%	Off-site, On-site	
SLA PARAMETRY		Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost		[%/měs]	98	N/A
Provozní doba zaručená		[hod-hod]	00–24 (7x24)	N/A
Max. doba výpadku		[hod]	4	N/A
Max. doba výpadku dat		[hod]	N/A	N/A
Max. doba servisní odezvy		[min]	30	N/A
Odstranění výpadku – A		[hod]	4	1
Odstranění výpadku – B		[dny]	1	5
Odstranění výpadku – C		[dny]	5	10
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zprecizování globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Výpadek jedné nebo více kamer včetně příslušenství, který způsobí nedostupnost služby.			
Kategorie B	Výpadek jedné nebo více kamer, který způsobí sníženou kvalitu služby.			
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.			
Způsob kontroly				
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.				

O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	30 kamer
Další podmínky	<p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele.</p>

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz kamerových systémů
Číslo služby	5
Název služby	Správa a provoz kamerových systémů včetně průběžné aktualizace bezpečnostní dokumentace a reakce na události
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/KAM
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p> Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech: </p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Provádění rozsáhlejších konfiguračních změn 2. Zavádění nových služeb 	
<p> Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavatelem technologií). </p>	
Způsob kontroly	
<p> Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. </p> <p> O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb. </p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkoden (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	
Správa a provoz firewallové soustavy	
Číslo služby	6
Název služby	Správa a provoz firewallové soustavy včetně průběžné aktualizace bezpečnostní dokumentace
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ
Kód katalogového listu	INFRA/FW
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Provoz firewall systémů v DC (datových centrech) Zadavatele: <ol style="list-style-type: none"> a) Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, b) kontrola firewall logů (na denní bázi), včetně kontroly anomálií síťového provozu a analýzy již nevyužívaných pravidel, c) součinnost při řešení bezpečnostních incidentů v případě zachycení škodlivého SW, detekce nestandardního chování naplňující znaky kybernetického útoku (pokusy o hledání a využití bezpečnostních děr) d) kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi), e) návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace), f) odborná technická podpora a odstraňování závad v předemětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), g) provádění pravidelných záloh SW konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). h) udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.) zejména aktualizace znalostních databází popisů malware (na denní bázi), i) vedení provozního deníku každého zařízení. 2. Správa systémů firewallu v serverové infrastruktuře <ol style="list-style-type: none"> a) Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců (na měsíční bázi), b) analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku, c) návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelem, d) instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), e) implementace schválených požadavků na změnu konfigurace. <ol style="list-style-type: none"> i. Nastavování pravidel ii. Konfigurace pravidel a oprávnění 3. Součinnost s dodavateli technologií a aplikací při servisních činnostech. 4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií). 5. Provozní podpora serverů v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťující dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech: <ol style="list-style-type: none"> a) zajišťujících fungování helpdesk 6. Povinnost zpřístupnit technologii provozovateli bezpečnostního monitoringu. Parametry monitoringu pro danou technologii předá Zadavatel. 7. Udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.), a to v souladu s release mgmt procesem. 8. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu: 	

- a) Postupy pro provoz a správu každého zařízení,
- b) postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
- c) provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
- d) Správa konfigurací serverů jednotlivých zařízení v CMDB zadavatele.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost	
	Architekt	5%	Off-site	
	Administrátor	50%	Off-site, On-site	
	Operátor	100%	Off-site, On-site	
SLA PARAMETRY		Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost		[%/měs]	99	N/A
Provozní doba zaručená		[hod-hod]	00–24 (7x24)	N/A
Max. doba výpadku		[hod]	2	N/A
Max. doba nedostupnosti dat		[hod]	2	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	Nefunkční firewall, který zapříčiní nedostupnost definovaných síťových služeb. Chyba v implementaci schválených požadavků na změnu konfigurace, která způsobí nedostupnost vybrané síťové služby.			
Kategorie B	Zpomalení odezvy interních systémů v důsledku nastavení firewallu.			
Kategorie C	Ostatní závady nespádající 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 firewallu a vybraných síťových služeb, které mají být dostupné na základě schválené sady firewall pravidel. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Omezení	Služba se nevztahuje na klientské stanice.			
Maximální počet entit v rámci paušálu	10 firewallů			
Další podmínky	Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele.			

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz firewallové soustavy
Číslo služby	6
Název služby	Správa a provoz firewallové soustavy včetně průběžné aktualizace bezpečnostní dokumentace
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/FW
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p> Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech: </p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Provádění rozsáhlejších konfiguračních změn 2. Zavádění nových služeb <p> Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavatelem technologií). </p>	
Způsob kontroly	
<p> Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. </p> <p> O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb. </p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkoden (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz centrální UPS a samostatných UPS		
Číslo služby	7		
Název služby	Správa a provoz centrální UPS a samostatných UPS včetně průběžné aktualizace plánů reakce		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Kód katalogového listu	INFRA/UPS		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>1. Správa zařízení UPS</p> <p>a) Opravy UPS a souvisejících zařízení na místě nebo výměnou</p> <p>b) Sledování stavu UPS a jejich napájení pomocí vlastního SW systému na sledování UPS</p> <p>c) Bezprostřední řešení výpadků napájení zjištěných při sledování UPS se správci rozvodných sítí napájení.</p> <p>d) Výměny vadných zařízení a baterií zjištěných na základě monitoringu či preventivní údržby</p> <p>e) Provádění přesunů, výměn a konfigurací UPS v rámci jednotlivých lokalit Zadavatele</p> <p>f) Provádění pravidelných profylaktických prohlídek 1x ročně u UPS nad 3KVA včetně a 1x za 2 roky u UPS do 3kVA.</p> <p>2. Součinnost při testování řízeného vypínání infrastruktury závislé na dané UPS</p> <p>3. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace UPS dle schválených požadavků Zadavatele a dle specifikace dodavatele (včetně HW dodávaného jinými dodavateli)</p> <p>4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií)</p> <p>5. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:</p> <p>a) Postupy pro provoz a správu každého typu zařízení</p> <p>b) Postupy řízeného „shut down“ infrastruktury závislé na dané UPS</p> <p>c) Provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání</p> <p>d) Aktuální popis umístění jednotlivých zařízení (floor space)</p> <p>e) Správa konfigurací zařízení v CMDB zadavatele</p> <p>6. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).</p>			
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	5%	Off-site
	Administrátor	30%	Off-site, On-site
	Operátor	100%	Off-site, On-site
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost	[%/měs]	99	N/A
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00–24 (7x24)	N/A
Max. doba výpadku	[hod]	4	N/A
Max. doba zahájení řešení výpadku napájení se správcem rozvodné sítě	[min]	30	N/A
Max. doba servisní odezvy	[min]	30	N/A
Odstranění výpadku – A	[hod]	4	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	Výpadek UPS včetně příslušenství, který způsobí celkovou nedostupnost HW služby (serveru, storage, chassis nebo jednoho či více blade serverů, síťového prvku).		
Kategorie B	Výpadek jedné nebo více UPS včetně příslušenství, který způsobí sníženou kvalitu služby, např.		
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.		
Způsob kontroly			
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.			
Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost UPS infrastruktury a jejích služeb.			
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY			
Omezení			
Maximální počet entit v rámci paušálu	20 zařízení		
Další podmínky	<p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele.</p> <p>Výpadek systému je považován za jeden incident kategorie A bez ohledu na počet hostovaných aplikací/systémů v rámci daného zařízení. Incident je ukončen v okamžiku, kdy jsou plně dostupné všechny hostované systémy/aplikace na daném zařízení.</p>		

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz centrální UPS a samostatných UPS
Číslo služby	7
Název služby	Správa a provoz centrální UPS a samostatných UPS včetně průběžné aktualizace plánů reakce na události
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/UPS
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p> Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Provádění rozsáhlejších konfiguračních změn 2. Zavádění nových služeb <p> Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavatelem technologií).</p>	
Způsob kontroly	
<p> Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p> <p> O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkoden (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY		Správa a provoz environmentálního monitoringu	
Číslo služby	8		
Název služby	Správa a provoz environmentálního monitoringu datového centra, infrastrukturních rozvaděčů, včetně průběžné aktualizace plánů reakce na události		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Kód katalogového listu	INFRA/ENV		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>Podpora je poskytována na instalované environmentální zařízení v datovém centru zadavatele Řešení servisních incidentů</p> <p>Kontrola funkčnosti notifikace a v případě anomálie informování o stavu zařízení jednotlivým určeným pracovníkům.</p> <p>Vyhledávání záznamů a jejich vyhodnocení.</p> <p>Pravidelná každodenní kontrola funkčnosti environmentálních sond.</p> <p>Dvakrát ročně kompletní servis všech sond. Servis obsahuje kontrolu parametrů nastavení a kalibraci.</p> <p>Správa konfigurací předmětných zařízení v konfigurační DB Zadavatele. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x týdně).</p>			
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	5%	Off-site
	Administrátor	30%	Off-site, On-site
	Operátor	100%	Off-site, On-site
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost	[%/měs]	98	N/A
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00–24 (7x24)	N/A
Max. doba výpadku	[hod]	4	N/A
Max. doba výpadku dat	[hod]	N/A	N/A
Max. doba servisní odezvy	[min]	30	N/A
Odstranění výpadku – A	[hod]	4	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	Výpadek více sond včetně příslušenství, který způsobí nedostupnost služby.		
Kategorie B	Výpadek jedné nebo více sond, který způsobí sníženou kvalitu služby.		
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.		
Způsob kontroly			
<p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.</p> <p>Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p> <p>O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.</p>			

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	10 prostorů
Další podmínky	<p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele.</p>

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz environmentálního monitoringu
Číslo služby	8
Název služby	Správa a provoz environmentálního monitoringu datového centra, infrastrukturních rozvaděčů, včetně průběžné aktualizace plánů reakce na události
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/ENV
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p> Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech: </p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Provádění rozsáhlejších konfiguračních změn 2. Zavádění nových služeb <p> Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavateli technologií). </p>	
Způsob kontroly	
<p> Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. </p> <p> O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb. </p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkoden (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz organizace MS Exchange
Číslo služby	9
Název služby	Správa a provoz organizace MS Exchange, včetně systému rezervace zasedacích místností a technologií vysoké dostupnosti
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ
Kód katalogového listu	INFRA/EXCH
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Provoz služeb MS Exchange, FaxChange a MobilChange: <ol style="list-style-type: none"> a) Profylaktické činnosti, kontrola služeb (na měsíční bázi), b) kontrola logů (na týdenní bázi), c) kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi), d) návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, e) odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), f) provádění pravidelných záloh SW konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele využitím služby INFRA/ZÁLOHOVÁNÍ, g) vedení provozního deníku služby Exchange (bude využíván centrální provozní deník Zadavatele). 2. Správa služeb Exchange: <ol style="list-style-type: none"> a) Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi), b) údržba služeb Exchange c) analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku, d) návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelí, e) předkládání návrhů na optimalizaci služby Exchange (na kvartální bázi), f) instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), g) implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby Exchange. 3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií). 4. Provozní podpora ICT v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech: <ol style="list-style-type: none"> a) zajišťující fungování Helpdesku b) zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd., c) zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS, d) zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury. 5. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a) Postupy pro provoz a správu služby Exchange, b) postupy pro obnovu služby Exchange ze záloh jednotlivých systémů, c) provozní deník služby Exchange, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání. 6. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a) Aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby Exchange, helpdesk b) aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací Exchange, 	

c) správa konfigurací předmětných služeb Exchange.

7. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost	
	Architekt	10%	Off-site	
	Administrátor	30%	Off-site, On-site	
	Operátor	100%	Off-site, On-site	
SLA PARAMETRY		Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost		[%/měs]	99	N/A
Provozní doba zaručená		[hod-hod]	00–24 (7x24)	N/A
Max. doba výpadku		[hod]	2	N/A
Max. doba nedostupnosti dat		[hod]	2	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 (zprecizování globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Nedostupnost služby Exchange, zejména: <ul style="list-style-type: none"> - Nedochází k odeslání pošty (ve frontě pro odchozí poštu se hromadí neodeslané zprávy), - uživatel služby se nemůže připojit ke svému účtu (jak prostřednictvím klientské aplikace, tak webového rozhraní pro poštu), - uživatelé nepřijímají poštu (zejména prostřednictvím webového rozhraní pro poštu). 			
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby Exchange, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost služby Exchange. Výpadek služby MobilChange nebo FaxChange			
Kategorie C	Ostatní závady nespádající 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. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb systému elektronické pošty. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Omezení				
Maximální počet entit v rámci pašálu	3 servery			
Další podmínky	Zadavatel využívá jako součást konfigurace MS Exchange faxovou bránu pro příjem a odesílání faxů. Zadavatel využívá jako součást konfigurace MS Exchange SMS bránu.			

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz organizace MS Exchange
Číslo služby	9
Název služby	Správa a provoz organizace MS Exchange, včetně systému rezervace zasedacích místností a technologií vysoké dostupnosti
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/EXCH
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>1. Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none"> • součinnost Objednateli při řešení rozvoje spojených, navazujících či integrovaných do systému serverů MS EXCHANGE a objednávání rozvojových prací • testy funkčnosti systému po plánovaných zásazích Objednatele nad infrastrukturou serverů MS EXCHANGE • provádění testů systému po provedení změn před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a uplatňování připomínek k výsledkům rozvojových prací • účast v akceptačním řízení nad rozvojovými pracemi a změnami, odpovědnost za předložení stanoviska • poskytování vyšší úrovně podpory, součinnosti nebo poskytování služeb dle dočasně upravených (zpravidla vyšších) <p>2. Poskytování součinnosti v rámci procesů „Projektového řízení“ Objednatele.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkodén (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Komplexní správa a provoz serverů MS Windows
Číslo služby	10
Název služby	Komplexní správa a provoz serverů MS Windows, včetně technologií vysoké dostupnosti
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ
Kód katalogového listu	INFRA/WIN
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Provoz systémů na bázi Microsoft Windows: <ol style="list-style-type: none"> a) Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, defragmentace disku, kontrola místa na disku b) Správa lokálních účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy) c) Kontrola logů (na denní bázi) d) Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi). e) Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře zadavatele (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace). f) Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi). g) Provádění pravidelných záloh SW konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele využitím služby INFRA/ZÁLOHOVÁNÍ. h) Vedení provozního deníku každého zařízení (centrální nástroj zadavatele) 2. Správa operačních systémů v serverové infrastruktuře <ol style="list-style-type: none"> a) Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku, b) návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelí, c) předkládání návrhů na optimalizaci Windows infrastruktury (na kvartální bázi), d) instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), e) implementace schválených požadavků na změnu konfigurace OS. f) Kontrola platnosti instalovaných certifikátů (na měsíční bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 3. Správa serverových systémů Microsoft, dle požadavků Zadavatele <ol style="list-style-type: none"> a) Instalace produktů dle požadavku Zadavatele b) Aktualizace produktů, úpravy konfigurace ad... 4. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace prostředí OS dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele <ol style="list-style-type: none"> a) Konfigurace dostupných datových úložišť platformy (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení) b) Konfigurace dostupných síťových připojení platformy c) Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, vzdálená instalace aplikací, ...) 5. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavatelem technologií). 6. Provozní podpora ICT v součinnosti s provozovatelem služeb, zajišťujícím dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech: <ul style="list-style-type: none"> - zajišťujících správu databází, fyzickou správu serverů zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury, 7. Správa a aktualizace provozní dokumentace serverů Windows 8. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně). 	

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost	
	Architekt	5%	Off-site	
	Administrátor	50%	Off-site, On-site	
	Operátor	100%	On-site	
SLA PARAMETRY		Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost		[%/měs]	99	N/A
Provozní doba zaručená		[hod-hod]	00–24 (7x24)	N/A
Max. doba výpadku		[hod]	4	N/A
Max. doba nedostupnosti dat		[hod]	4	N/A
Max. doba servisní odezvy		[min]	30	N/A
Odstranění výpadku – A		[hod]	4	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 jednoho nebo více modulů operačního systému, která způsobí celkovou nedostupnost služeb OS.			
Kategorie B	Výpadek jednoho nebo více modulů operačního systému, který způsobí sníženou dostupnost služby na daném zařízení provozované. Kritická bezpečnostní chyba OS neovlivňující dostupnost služby.			
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služeb OS a ostatní závady nespádající 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 bude prováděno 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 Windows serverů ve všech lokalitách. Služba bude monitorována v souladu s požadavky smlouvy na monitoring SLA parametrů.				
Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.				
O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Omezení	Služba nezahrnuje správu HW na serverech a provoz samotných aplikačních serverů na platformě Windows (nap. Exchange, SQL server, zálohovací systém, HyperV, atd.). Služba se nevztahuje na klientské stanice.			
Maximální počet entit v rámci paušálu	70 serverů			

Dašší podmínky

--

OZNAČENÍ SLUŽBY	Komplexní správa a provoz serverů MS Windows
Číslo služby	10
Název služby	Komplexní správa a provoz serverů MS Windows, včetně technologií vysoké dostupnosti
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/WIN
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>1. Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech:</p> <p>součinnost Objednateli při řešení rozvoje spojených, navazujících či integrovaných do systému serverů MS WINDOWS a objednávání rozvojových prací</p> <p>testy funkčnosti systému po plánovaných zásazích Objednatele nad infrastrukturou serverů MS WINDOWS</p> <p>provádění testů systému po provedení změn před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování</p> <p>uplatňování připomínek k výsledkům rozvojových prací</p> <p>účast v akceptačním řízení nad rozvojovými pracemi a změnami, odpovědnost za předložení stanoviska provozovatele k výsledkům testů a akceptačních řízení ke změnám</p> <p>poskytování vyšší úrovně podpory, součinnosti nebo poskytování služeb dle dočasně upravených (zpravidla vyšších) hodnot vybraných SLA parametrů na základě žádosti Objednatele.</p> <p>2. Poskytování součinnosti v rámci procesů „Projektového řízení“ Objednatele.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkodén (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Komplexní správa a provoz serverů Linux OS
Číslo služby	11
Název služby	Komplexní správa a provoz serverů Linux OS, včetně technologií vysoké dostupnosti
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ
Kód katalogového listu	INFRA/LINUX
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>1. Provoz operačních systémů serverů na bázi OS LINUX v DC (datových centrech) Zadavatele</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Kontrola logů (na denní bázi) b) Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, kontrola konzistence disků, kontrola místa na disku c) Správa lokálních účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy) d) Kontrola a správa virtuálního prostředí (AIX) e) Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi). f) Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace). g) Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi). h) Provádění pravidelných záloh systému a po každé změně. i) Vedení provozního deníku každého zařízení. <p>2. Správa operačních systémů serverů LINUX v serverové infrastruktuře</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců (na měsíční bázi) b) Kontrola fungování clusterů c) Kontrola integrity FS (file system) – zejména pro kategorie ReadOnly, Atributy, GrowingLogFiles, SUID/SGID, ... (na měsíční bázi) d) Analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku e) Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli f) Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně) g) Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace h) Kontrola platnosti instalovaných certifikátů (na měsíční bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu <p>3. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace prostředí OS dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Konfigurace dostupných datových úložišť platformy (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení) b) Konfigurace dostupných síťových připojení platformy c) Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, vzdálená instalace aplikací, apd.) <p>4. Součinnost s dodavateli technologií při servisních činnostech</p> <p>5. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavateli technologií),</p> <p>6. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavateli technologií),</p>	

7. Provozní podpora serverů v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťující dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:
- zajišťujících fungování helpdesku
 - zajišťujících správu databázových systémů
 - zajišťujících provoz aplikací
8. Povinnost zpřístupnit technologii provozovateli bezpečnostního monitoringu. Parametry monitoringu pro danou technologii předá Zadavatel.
9. Udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.), a to v souladu s release mgmt procesem
10. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
- Postupy pro provoz a správu každého zařízení
 - Postupy pro obnovu zařízení ze záloh
 - Provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
11. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
- Správa jednotlivých zařízení v CMDB zadavatele
 - Aktuální popis typové konfigurace operačního systému
12. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	5%	Off-site
	Administrátor	50%	Off-site, On-site
	Operátor	100%	On-site
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost	[%/měs]	99	N/A
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00–24 (7x24)	N/A
Max. doba výpadku	[hod]	4	N/A
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	4	N/A
Max. doba servisní odezvy	[min]	30	N/A
Odstranění výpadku – A	[hod]	4	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 jednoho nebo více modulů operačního systémů, která způsobí celkovou nedostupnost služeb OS.		
Kategorie B	Výpadek jednoho nebo více modulů operačního systému, který způsobí sníženou dostupnost služby na daném zařízení provozované. Kritická bezpečnostní chyba OS neovlivňující dostupnost služby.		
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služeb OS a ostatní závady nespádající 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 bude prováděno 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 Windows serverů ve všech lokalitách. Služba bude monitorována v souladu s požadavky smlouvy na monitoring SLA parametrů.

Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.

O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Omezení	Služba nezahrnuje správu HW na serverech a provoz samotných aplikačních serverů na platformě Windows (nap. Exchange, SQL server, zálohovací systém, HyperV, atd.). Služba se nevztahuje na klientské stanice.
Maximální počet entit v rámci paušálu	20 serverů
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Komplexní správa a provoz serverů Linux OS
Číslo služby	11
Název služby	Komplexní správa a provoz serverů LINUX, včetně technologií vysoké dostupnosti
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/LINUX
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>1. Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none"> součinnost Objednateli při řešení rozvoje spojených, navazujících či integrovaných do systému serverů Linux a objednávání rozvojových prací testy funkčnosti systému po plánovaných zásazích Objednatele nad infrastrukturou serverů Linux provádění testů systému po provedení změn před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování uplatňování připomínek k výsledkům rozvojových prací účast v akceptačním řízení nad rozvojovými pracemi a změnami, odpovědnost za předložení stanoviska provozovatele k výsledkům testů a akceptačních řízení ke změnám poskytování vyšší úrovně podpory, součinnosti nebo poskytování služeb dle dočasně upravených (zpravidla vyšších) hodnot vybraných SLA parametrů na základě žádosti Objednatele. <p>2. Poskytování součinnosti v rámci procesů „Projektového řízení“ Objednatele.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkoden (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz infrastruktury MS Active Directory
Číslo služby	12
Název služby	Správa a provoz infrastruktury MS Active Directory, včetně integrovaných podpůrných služeb (DNS, DHCP, WINS) ad.
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ
Kód katalogového listu	INFRA/AD
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>1. Provoz služby AD:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Správa účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy) b) Údržba databáze a replikace AD, c) Správa doménové/globální politiky (zakládání, úpravy, rušení) d) Správa politiky site (zakládání, úpravy, rušení) e) Profylaktické činnosti, kontrola služby AD (na denní bázi), f) kontrola logů (na denní bázi), g) kontrola monitoringu služby (na denní bázi), h) návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, i) odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), j) provádění pravidelných záloh konfigurací AD serverů (aktualizace záloh po každé změně), k) zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele, l) vedení provozního deníku služby AD. <p>2. Provoz služby DHCP:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Profylaktické činnosti, kontrola systému DHCP služby (na měsíční bázi), b) kontrola logů (na týdenní bázi), c) kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi), d) návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, e) odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), f) provádění pravidelných záloh konfigurací DHCP serverů (aktualizace záloh po každé změně), g) zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele, h) vedení provozního deníku služby DHCP. <p>3. Správa služby DHCP:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi), b) údržba služby DHCP - údržba databáze, přenosy databáze na záložní DHCP servery, c) analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku, d) návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelí, e) předkládání návrhů na optimalizaci služby DHCP (na kvartální bázi), f) instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), g) implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DHCP. <p>4. Provoz služby DNS:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Profylaktické činnosti, kontrola systému DNS, b) kontrola logů (na měsíční bázi), c) kontrola monitoringu služby DNS (na měsíční bázi), d) návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, e) odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), f) provádění pravidelných záloh konfigurací DNS serverů (aktualizace záloh po každé změně), g) zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele vedení provozního deníku služby DNS. <p>5. Správa služby DNS (služba je realizována jako komponenta AD)</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi), 	

- b) údržba služby DNS - údržba databáze (Hostname, C-Name, přenosy zón, atd.),
 - c) analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
 - d) návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelem,
 - e) instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
 - f) implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DNS),
 - g) předkládání návrhů na optimalizaci sítě (na kvartální bázi).
6. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií).
7. Provozní podpora ICT v součinnosti s provozovateli služeb, zajišťujících dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:
- zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů,
 - zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury,
 - zajišťující služby zálohování
8. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
- a. Postupy pro provoz a správu služby AD,
 - b. postupy pro obnovu služby AD ze záloh,
 - c. provozní deník služby AD, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
9. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
- d. Aktuální přehled a schéma infrastruktury služby AD,
 - e. aktuální schéma adresářové struktury AD,
 - f. aktuální přehled provozních parametrů (Organization unit - OU, GPO),
 - g. správa konfigurací předmětné služby AD.
10. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	5%	Off-site
	Administrátor	50%	Off-site, On-site
	Operátor	100%	Off-site, On-site

SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost	[%/měs]	98	N/A
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	7-17 (5x10)	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]	3	5
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zprecizování globálních definic daných servisní smlouvou)

Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby AD, DHCP, DNS v jedné nebo více lokalitách.
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby AD, DHCP, DNS v jedné nebo více lokalitách, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. Např.: Výpadek primárního AD serveru.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby AD a ostatní závady nespádající 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 bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služby AD, DNS, DHCP ve všech lokalitách. Služba bude monitorována v souladu s požadavky smlouvy na monitoring SLA parametrů. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring.

Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.

O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Omezení	Služba nezahrnuje správu HW na serverech.
Maximální počet entit v rámci paušálu	3 instance
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz infrastruktury MS Active Directory
Číslo služby	12
Název služby	Správa a provoz infrastruktury MS Active Directory, včetně integrovaných podpůrných služeb (DNS, DHCP, WINS) ad.
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/AD
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p> Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech: <ul style="list-style-type: none"> součinnost Objednateli při řešení rozvoje spojených, navazujících či integrovaných do systému MS Active Directory (včetně DHCP, DNS) a objednávání rozvojových prací testy funkčnosti systému po plánovaných zásazích Objednatele nad infrastrukturou MS Active Directory provádění testů systému po provedení změn před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování uplatňování připomínek k výsledkům rozvojových prací účast v akceptačním řízení nad rozvojovými pracemi a změnami, odpovědnost za předložení stanoviska provozovatele k výsledkům testů a akceptačních řízení ke změnám poskytování vyšší úrovně podpory, součinnosti nebo poskytování služeb dle dočasně upravených (zpravidla vyšších) hodnot vybraných SLA parametrů na základě žádosti Objednatele. Poskytování součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ Objednatele. </p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkodén (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	<u>Správa a provoz LDAP infrastruktury</u>		
Číslo služby	13		
Název služby	Správa a provoz infrastruktury LDAP		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Kód katalogového listu	INFRA/LDAP		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>1. Provoz služby LDAP:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Správa účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy) b) Údržba databáze a replikace LDAP c) kontrola logů (na denní bázi), d) kontrola monitoringu služby (na denní bázi), e) návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, f) odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), g) provádění pravidelných záloh konfigurací LDAP serverů (aktualizace záloh po každé změně), h) zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele, i) vedení provozního deníku služby LDAP. <p>2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií).</p> <p>3. Provozní podpora ICT v součinnosti s provozovateli služeb, zajišťujících dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů, - zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury, - zajišťující služby zálohování <p>4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Postupy pro provoz a správu služby LDAP, b. postupy pro obnovu služby LDAP ze záloh, c. provozní deník služby LDAP, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání. <p>5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> d. Aktuální přehled a schéma infrastruktury služby LDAP, e. aktuální schéma adresářové struktury LDAP, f. aktuální přehled provozních parametrů, g. správa konfigurací předmětné služby LDAP. <p>6. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).</p>			
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	5%	Off-site
	Administrátor	50%	Off-site, On-site
	Operátor	100%	Off-site, On-site
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost	[%/měs]	98	N/A
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	7-17 (5x10)	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]	3	5
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)			
Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby LDAP v jedné nebo více lokalitách.		

Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby LDAP v jedné nebo více lokalitách, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby LDAP a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly	
<p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.</p> <p>Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služby LDAP ve všech lokalitách. Služba bude monitorována v souladu s požadavky smlouvy na monitoring SLA parametrů. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring.</p> <p>Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p> <p>O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	Služba nezahrnuje správu HW na serverech.
Maximální počet entit v rámci paušálu	3 instance
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz LDAP infrastruktury
Číslo služby	13
Název služby	Správa a provoz infrastruktury LDAP
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/LDAP
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p> Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech: <ul style="list-style-type: none"> součinnost Objednateli při řešení rozvoje spojených, navazujících či integrovaných do systému LDAP a objednávání rozvojových prací testy funkčnosti systému po plánovaných zásazích Objednatele nad infrastrukturou LDAP provádění testů systému po provedení změn před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování uplatňování připomínek k výsledkům rozvojových prací účast v akceptačním řízení nad rozvojovými pracemi a změnami, odpovědnost za předložení stanoviska provozovatele k výsledkům testů a akceptačních řízení ke změnám poskytování vyšší úrovně podpory, součinnosti nebo poskytování služeb dle dočasně upravených (zpravidla vyšších) hodnot vybraných SLA parametrů na základě žádosti Objednatele. Poskytování součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ Objednatele. </p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkodenní (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz interní certifikační autority Windows / Linux		
Číslo služby	14		
Název služby	Správa a provoz interní certifikační autority Windows / Linux		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Kód katalogového listu	INFRA/CA		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>1. Provoz služby certifikační autority</p> <ol style="list-style-type: none"> Správa služby Údržba databáze služby Správa certifikačních politik a šablon Komplexní administrace služby Zajištění vydávání certifikátů do systémových uložišť i na EIDAS kompatibilní karty kontrola logů (na denní bázi), kontrola monitoringu služby (na denní bázi), návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), provádění pravidelných záloh konfigurací CA serverů (aktualizace záloh po každé změně), zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele, vedení provozního deníku služby CA. <p>2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií).</p> <p>3. Provozní podpora ICT v součinnosti s provozovateli služeb, zajišťujících dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů, - zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury, - zajišťující služby zálohování <p>4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <ol style="list-style-type: none"> Postupy pro provoz a správu služby CA postupy pro obnovu služby CA ze záloh, provozní deník služby CA, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání. <p>5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</p> <ol style="list-style-type: none"> Aktuální přehled a schéma infrastruktury služby CA, aktuální schéma adresářové struktury CA, aktuální přehled provozních parametrů, správa konfigurací předmětné služby CA. <p>6. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).</p>			
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	5%	Off-site
	Administrátor	50%	Off-site, On-site
	Operátor	100%	Off-site, On-site
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost	[%/měs]	98	N/A
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	7-17 (5x10)	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]	3	5
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby CA
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby CA v jedné nebo více lokalitách, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby CA a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly	
<p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.</p> <p>Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služby CA ve všech lokalitách. Služba bude monitorována v souladu s požadavky smlouvy na monitoring SLA parametrů. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring.</p> <p>Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p> <p>O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	Služba nezahrnuje správu HW na serverech.
Maximální počet entit v rámci paušálu	2 instance
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz interní certifikační autority Windows / Linux
Číslo služby	14
Název služby	Správa a provoz interní certifikační autority Windows / Linux
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/CA
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none"> součinnost Objednateli při řešení rozvoje spojených, navazujících či integrovaných do systému CA a objednávání rozvojových prací testy funkčnosti systému po plánovaných zásazích Objednatele nad infrastrukturou CA provádění testů systému po provedení změn před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování uplatňování připomínek k výsledkům rozvojových prací účast v akceptačním řízení nad rozvojovými pracemi a změnami, odpovědnost za předložení stanoviska provozovatele k výsledkům testů a akceptačních řízení ke změnám poskytování vyšší úrovně podpory, součinnosti nebo poskytování služeb dle dočasně upravených (zpravidla vyšších) hodnot vybraných SLA parametrů na základě žádosti Objednatele. <p>Poskytování součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ Objednatele.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkodén (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz životního cyklu zaměstnaneckých karet		
Číslo služby	15		
Název služby	Správa a provoz životního cyklu zaměstnaneckých karet		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Kód katalogového listu	INFRA/CARD		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>1. Správa a provoz životního cyklu zaměstnaneckých karet (nebo ekvivalentních tokenů apod.):</p> <ol style="list-style-type: none"> Inicializace a reinicializace karet, zneplatnění karet - dočasné / trvalé, vydávání dočasných karet Personifikace karet - potisk polepení, Evidence karet v AD a dalších IS Vydávání interních certifikátů na kartu Vydávání externích certifikátů na kartu, Všechny administrátorské operace s PIN, QPIN, PUK, QPUK ad., Konfigurace čteček a obslužného SW na koncových zařízeních uživatelů, Zajištění provozu integrace s Windows pro přihlašování do domény Windows odborná technická podpora a odstraňování závad v předemné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), vedení provozního deníku <p>2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií).</p> <p>3. Provozní podpora ICT v součinnosti s provozovatelem služeb, zajišťujících dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů, - zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury, - zajišťující služby zálohování <p>4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <ol style="list-style-type: none"> Postupy pro provoz a správu , postupy pro obnovu souvisejících služeb ze záloh, provozní deník, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání. <p>5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</p> <ol style="list-style-type: none"> Aktuální přehled , aktuální schéma využití, aktuální přehled provozních parametrů , správa konfigurací karet. <p>6. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).</p>			
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	5%	Off-site
	Administrátor	50%	Off-site, On-site
	Operátor	100%	Off-site, On-site
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost	[%/měs]	98	N/A
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	7-17 (5x10)	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]	3	5
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)			

Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost ověřování pomocí zaměstnaneckých karet v jedné nebo více lokalitách.
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby zaměstnaneckých karet v jedné nebo více lokalitách, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. Např.: Nemožnost vytvářet elektronické podpisy.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly	
<p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.</p> <p>Měření parametrů služby bude prováděno 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 zaměstnaneckých karet ve všech lokalitách. Služba bude monitorována v souladu s požadavky smlouvy na monitoring SLA parametrů. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring.</p> <p>Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p> <p>O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	Služba nezahrnuje správu HW na serverech.
Maximální počet entit v rámci paušálu	350 karet
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz životního cyklu zaměstnaneckých karet
Číslo služby	15
Název služby	Správa a provoz životního cyklu zaměstnaneckých karet
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/CARD
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p> Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech: </p> <ul style="list-style-type: none"> součinnost Objednateli při řešení rozvoje spojených, navazujících či integrovaných se zaměstnaneckými kartami testy funkčnosti systému po plánovaných zásazích Objednatele nad infrastrukturou provádění testů systému po provedení změn před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování uplatňování připomínek k výsledkům rozvojových prací účast v akceptačním řízení nad rozvojovými pracemi a změnami, odpovědnost za předložení stanoviska provozovatele k výsledkům testů a akceptačních řízení ke změnám poskytování vyšší úrovně podpory, součinnosti nebo poskytování služeb dle dočasně upravených (zpravidla vyšších) hodnot vybraných SLA parametrů na základě žádosti Objednatele. <p> Poskytování součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ Objednatele. </p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkodenní (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY		<u>Správa a provoz certifikátů pro zajištění serverového provozu a služeb</u>	
Číslo služby	16		
Název služby	Správa a provoz certifikátů pro zajištění serverového provozu a služeb		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Kód katalogového listu	INFRA/CERT		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>1. Popis služby:</p> <p>a) Zajištění životního cyklu certifikátů serverů</p> <p>b) Zajištění životního cyklu certifikátů služeb</p> <p>c) Generování certifikátů v rámci interních CA</p> <p>d) Generování certifikátů v rámci externích CA</p> <p>2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií).</p> <p>3. Provozní podpora ICT v součinnosti s provozovateli služeb, zajišťujících dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů, - zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury, - zajišťující služby zálohování <p>4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <p>a. Evidence certifikátů serverů, včetně doby jejich platnosti</p> <p>b. Evidence certifikátů služeb, včetně doby jejich platnosti</p> <p>c. provozní deník životního cyklu certifikátů serverů a služeb, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.</p> <p>5. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).</p>			
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	5%	Off-site
	Administrátor	50%	Off-site, On-site
	Operátor	100%	Off-site, On-site
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost	[%/měs]	98	N/A
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	7-17 (5x10)	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]	3	5
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zprecizování globálních definic daných servisní smlouvou)			
Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby z důvody neplaného certifikátu v jedné nebo více lokalitách.		
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby v jedné nebo více lokalitách, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. Např.: Nutnost potvrzení výjimky u nedůvěryhodného certifikátu uživatelem.		
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby AD a ostatní závady nespádající 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 bude prováděno 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 serveru / služby ve všech lokalitách. Služba bude monitorována v souladu s požadavky smlouvy na monitoring SLA parametrů. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring.

Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.

O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Omezení	Služba nezahrnuje správu HW na serverech.
Maximální počet entit v rámci paušálu	200 certifikátů
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz certifikátů pro zajištění serverového provozu a služeb
Číslo služby	16
Název služby	Správa a provoz certifikátů pro zajištění serverového provozu a služeb
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/CERT
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none"> součinnost Objednateli při řešení rozvoje spojených, navazujících či integrovaných s certifikáty serverů a služeb a objednávání rozvojových prací testy funkčnosti systému po plánovaných zásazích Objednatele nad infrastrukturou provádění testů systému po provedení změn před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování uplatňování připomínek k výsledkům rozvojových prací účast v akceptačním řízení nad rozvojovými pracemi a změnami, odpovědnost za předložení stanoviska provozovatele k výsledkům testů a akceptačních řízení ke změnám poskytování vyšší úrovně podpory, součinnosti nebo poskytování služeb dle dočasně upravených (zpravidla vyšších) hodnot vybraných SLA parametrů na základě žádosti Objednatele. <p>Poskytování součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ Objednatele.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkodenní (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY		Správa a provoz infrastruktury skenování a tisku dokumentů	
Číslo služby	17		
Název služby	Správa a provoz infrastruktury skenování a tisku dokumentů		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Kód katalogového listu	INFRA/PRINT		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>1. Provoz služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Komplexní podpora serverové infrastruktury tisku b) Komplexní podpora tiskové infrastruktury na koncových zařízeních uživatelů, c) Zajištění podpory nástrojů SafeQ a ScanFlow (1. úroveň podpory) d) Zajištění 1. úrovně podpory koncových tiskových zařízení, zejména chybové stavy tiskáren, výměna spotřebního materiálu, jeho distribuce, zajištění součinnosti s příslušným dodavatelem tiskového řešení ad. e) Profylaktické činnosti, kontrola služby (na denní bázi), f) kontrola logů (na denní bázi), g) kontrola monitoringu služby (na denní bázi), h) návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, i) odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 1. úroveň podpory (na denní bázi), j) provádění pravidelných záloh konfigurací serverů (aktualizace záloh po každé změně), k) zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele, l) vedení provozního deníku služby. <p>6. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií).</p> <p>7. Provozní podpora ICT v součinnosti s provozovateli služeb, zajišťujících dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury, <p>8. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Postupy pro provoz a správu služby, b. postupy pro obnovu služby ze záloh, c. provozní deník služby, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání. <p>9. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> d. Aktuální přehled a schéma infrastruktury služby, e. aktuální přehled provozních parametrů (Organization unit - OU, GPO), f. správa konfigurací předmětné služby. <p>10. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).</p>			
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	5%	Off-site
	Administrátor	50%	Off-site, On-site
	Operátor	100%	Off-site, On-site
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost	[%/měs]	98	N/A
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	7-17 (5x10)	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]	3	5
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)			

Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby tisku v jedné nebo více lokalitách.
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby tisku v jedné nebo více lokalitách, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. Např.: Výpadek primárního AD serveru.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby tisku a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly	
<p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.</p> <p>Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služby tisku ve všech lokalitách. Služba bude monitorována v souladu s požadavky smlouvy na monitoring SLA parametrů. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring.</p> <p>Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p> <p>O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	Služba nezahrnuje správu HW na serverech.
Maximální počet entit v rámci paušálu	3 servery
	400 zařízení koncových uživatelů
	4 instance SafeQ&ScanFlow
	150 tiskáren
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz infrastruktury skenování a tisku dokumentů
Číslo služby	17
Název služby	Správa a provoz infrastruktury skenování a tisku dokumentů
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/PRINT
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p> Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech: <ul style="list-style-type: none"> součinnost Objednateli při řešení rozvoje spojených, navazujících či integrovaných do systému tisku a objednávání rozvojových prací testy funkčnosti systému po plánovaných zásazích Objednatele nad infrastrukturou tisku provádění testů systému po provedení změn před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování uplatňování připomínek k výsledkům rozvojových prací účast v akceptačním řízení nad rozvojovými pracemi a změnami, odpovědnost za předložení stanoviska provozovatele k výsledkům testů a akceptačních řízení ke změnám poskytování vyšší úrovně podpory, součinnosti nebo poskytování služeb dle dočasně upravených (zpravidla vyšších) hodnot vybraných SLA parametrů na základě žádosti Objednatele. Poskytování součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ Objednatele. </p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkoden (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz komplexní infrastruktury zálohování		
Číslo služby	18		
Název služby	Správa a provoz komplexní infrastruktury zálohování, včetně průběžné aktualizace plánů zálohy a obnovy		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Kód katalogového listu	INFRA/BACKUP		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>1. Provoz infrastruktury zálohování</p> <p>a) Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů, archivace logů, kontrola čitelnosti uložených dat/přesun dat na novější úložná média</p> <p>b) Kontrola logů (na denní bázi)</p> <p>c) Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi)</p> <p>d) Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace).</p> <p>e) Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi).</p> <p>f) Provádění pravidelných záloh SW konfigurací (měsíční zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno v rámci centrálního úložiště Zadavatele.</p> <p>g) Vedení provozního deníku každého zálohovacího zařízení.</p> <p>2. Správa infrastruktury zálohování</p> <p>a) Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců, případně nových verzí opravujících vážné bezpečnostní chyby (na kvartální bázi)</p> <p>b) Analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku</p> <p>c) Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelem</p> <p>d) Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně)</p> <p>e) Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace včetně deployment nových sond nebo jejich aktualizací</p> <p>3. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace zálohovacích serverů dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele</p> <p>a) Konfigurace kategorie/procesu záloh (krátkodobé – střednědobé – dlouhodobé zálohy)</p> <p>b) Konfigurace plánu jednotlivých záloh</p> <p>c) Konfigurace zabezpečení prostřednictvím dle požadavků Zadavatele na jednotlivé zálohy</p> <p>4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií)</p> <p>5. Provozní podpora serverů v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťující dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:</p> <p>a) zajišťujících fungování helpdesk</p> <p>b) Úzká spolupráce s provozovateli služby podpora HW při rezervaci/skartaci úložné kapacity</p> <p>c) Úzká spolupráce s dodavateli služeb z oblasti serverů při rezervaci zdrojů</p> <p>d) zajišťujících provoz aplikací nebo aplikační infrastruktury</p> <p>e) zajišťujících provoz databází nebo databázové infrastruktury</p> <p>6. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:</p> <p>a) Postupy pro provoz a správu každého zálohovacího zařízení</p> <p>b) Postupy pro obnovu jednotlivých zařízení ze záloh</p> <p>c) Provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání</p> <p>d) Správa konfigurací zařízení v CMDB zadavatele</p> <p>e) Aktuální plán zálohování</p> <p>f) Aktuální popis disaster recovery</p> <p>g) Aktuální popis typových záloh (doba zálohování, dostupnost)</p> <p>7. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).</p>			
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	5%	Off-site
	Administrátor	30%	Off-site, On-site
	Operátor	100%	Off-site, On-site

SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost	[%/měs]	98	N/A
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)	N/A
Max. doba výpadku	[hod]	4	N/A
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8	N/A
Max. doba servisní odezvy	[min]	30	N/A
Odstranění výpadku – A	[hod]	4	2
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	Nedostupnost zálohovacího systému. Nedostupnost zálohy (nemožnost obnovení). Chyba integrity vytvořených záloh.		
Kategorie B	Snížená nebo omezená dostupnost zálohování		
Kategorie C	Ostatní závady nespádající 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. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost zálohování/obnovy a jeho služeb. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring.			
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY			
Omezení	Služba se nevztahuje na provoz HW infrastruktury k zálohování dat.		
Maximální počet entit v rámci paušálu	70 zařízení		
Další podmínky	Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele. Výpadek celé zálohovací infrastruktury je považováno za jeden incident kategorie A bez ohledu na počet zálohovacích procesů v rámci dané konfigurace. Incident je ukončen v okamžiku, kdy jsou plně dostupné všechny zálohy na daném zařízení.		

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz komplexní infrastruktury zálohování
Číslo služby	18
Název služby	Správa a provoz komplexní infrastruktury zálohování, včetně průběžné aktualizace plánů zálohy a obnovy
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/BACKUP
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p> Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech: </p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Provádění rozsáhlejších konfiguračních změn 2. Zavádění nových služeb <p> Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavateli technologií). </p>	
Způsob kontroly	
<p> Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. </p> <p> O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb. </p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkoden (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz komplexní bezpečnostní infrastruktury		
Číslo služby	19		
Název služby	Správa a provoz komplexní bezpečnostní, antivirové a šifrovací infrastruktury serverů, stanic a mobilních zařízení, včetně průběžné aktualizace plánů zabezpečení a obnovy těchto zařízení		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Kód katalogového listu	INFRA/SEC		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>1. Provoz malware systémů v DC (datových centrech) Zadavatele:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) b) kontrola logů (na denní bázi), c) kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi), d) návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace), e) odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), f) provádění pravidelných záloh SW konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele, g) udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.) zejména aktualizace znalostních databází popisů malware (na denní bázi), h) vedení provozního deníku každého zařízení. <p>2. Součinnost s dodavatelem technologií a aplikací při servisních činnostech.</p> <p>3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií).</p> <p>4. Provozní podpora serverů v součinnosti s provozovatelem služeb, kteří zajišťují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) zajišťujících fungování helpdesku <p>5. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Postupy pro provoz a správu každého zařízení, b) postupy pro obnovu zařízení ze záloh, c) postupy bezpečnostních incidentů v případě zachycení škodlivého SW, d) provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání <p>6. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).</p>			
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	5%	Off-site
	Administrátor	30%	Off-site, On-site
	Operátor	100%	Off-site, On-site

SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost	[%/měs]	98	N/A
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)	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	Jakýkoliv únik citlivých informací nebo poškození dat ve vnitřní infrastruktuře Zadavatele v důsledku napadení škodlivým SW.		
Kategorie B	Zpomalení odezvy interních systémů v důsledku malware kontrol.		
Kategorie C	Ostatní závady nespádající 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. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost bezpečností aplikace a jejích služeb. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů.			
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY			
Omezení			
Maximální počet entit v rámci paušálu	500 zařízení		
Další podmínky	<p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele.</p>		

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz komplexní bezpečnostní infrastruktury
Číslo služby	19
Název služby	Správa a provoz komplexní bezpečnostní, antivirové a šifrovací infrastruktury serverů, stanic a mobilních zařízení, včetně průběžné aktualizace plánů zabezpečení a obnovy těchto zařízení
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/SEC
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Provádění rozsáhlejších konfiguračních změn 2. Zavádění nových služeb <p>Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavateli technologií).</p>	
Způsob kontroly	
<p>Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p> <p>O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkodenní (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY		<u>Správa a provoz platform virtualizace MS Hyper-V, VMWare</u>		
Číslo služby	20			
Název služby	Správa a provoz platform virtualizace MS Hyper-V, VMWare			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Kód katalogového listu	INFRA/VIRT			
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
<p>1. Správa infrastruktury virtualizačních serverů na platformě Microsoft Hyper-V:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi), b) analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku, c) návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli, d) instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), e) Profylaktické činnosti, kontrola virtualizačního prostředí (na denní bázi), f) kontrola logů (na denní bázi), g) návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby (úpravy zdrojů – CPU, paměť, disk atd.), h) odborná technická podpora a odstraňování závad v předemné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), i) provádění pravidelných záloh konfigurací virtualizačního prostředí (aktualizace záloh po každé změně), j) zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele, k) vedení provozního deníku virtualizačního prostředí. <p>2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií).</p> <p>3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Postupy pro provoz a správu Hyper-V b) Konfigurační databáze <p>4. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).</p>				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost	
	Architekt	5%	Off-site	
	Administrátor	50%	Off-site, On-site	
	Operátor	100%	Off-site, On-site	
SLA PARAMETRY		Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost		[%/měs]	99	N/A
Provozní doba zaručená		[hod-hod]	00–24 (7x24)	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]	3	5
Odstranění výpadku – C		[dny]	5	10
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost „host“ serveru (virtualizačního prostředí).			
Kategorie B	Závada nebo výpadek části host serveru, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost.			

Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby a ostatní závady nespádající 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 bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služby virtualizační infrastruktury ve všech lokalitách zadavatele. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů.	
Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.	
O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	15 instancí
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz platforem virtualizace MS Hyper-V, VMWare
Číslo služby	20
Název služby	Správa a provoz platforem virtualizace MS Hyper-V, VMWare
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/VIRT
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p> Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech: </p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Provádění rozsáhlejších konfiguračních změn 2. Zavádění nových služeb <p> Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavatelem technologií). </p>	
Způsob kontroly	
<p> Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. </p> <p> O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb. </p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkoden (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Komplexní správa a provoz databázové infrastruktury Microsoft SQL a Oracle
Číslo služby	21
Název služby	Komplexní správa a provoz databázové infrastruktury Microsoft SQL a Oracle, včetně technologií vysoké dostupnosti
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ
Kód katalogového listu	INFRA/SQL
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>1. Provoz databázové platformy MS SQL včetně</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Kontrola logů (na denní bázi) b) Kontrola integrity systémových db (na denní bázi) c) Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) d) Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců (na měsíční bázi) e) Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi). f) Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace). g) Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi). h) Provádění pravidelných záloh SW konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele. i) Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně) j) Vytváření kopií celých DB dle požadavků zadavatele k) Podporu uživatelů (vývojářů, správců aplikací, ...) při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, zejména: <ol style="list-style-type: none"> i. Konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (selekty, ...), ii. Využití pokročilých služeb DB serveru (XML, Java, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL, ...) iii. Přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, ...) <p>2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií)</p> <p>3. Provozní podpora platformy v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) zajišťujících fungování helpdesku b) Úzká spolupráce s dodavatelem návazných služeb c) Úzká spolupráce s dodavatelem služeb z oblasti serverové infrastruktury při rezervaci zdrojů, vlastního vytvoření a stabilizaci virtuálního stroje, a následně instalaci a provozu operačního systému d) zajišťujících provoz aplikací, nebo aplikační infrastruktury <p>4. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Postupy pro provoz a správu každého zařízení b) Postupy pro obnovu zařízení ze záloh c) Provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání d) Správa konfigurací zařízení v CMDB zadavatele <p>5. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x týdně).</p>	

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	10%	Off-site
	Administrátor	30%	Off-site, On-site
	Operátor	100%	On-site
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost	[%/měs]	99	N/A
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)	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	Nedostupnost databázového serveru.		
Kategorie B	Snížená nebo omezená dostupnost databázového serveru		
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B		
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY			
Omezení			
Maximální počet entit v rámci paušálu	3 instance		
Další podmínky	<p>Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele.</p>		

OZNAČENÍ SLUŽBY	Komplexní správa a provoz databázové infrastruktury Microsoft SQL a Oracle
Číslo služby	21
Název služby	Komplexní správa a provoz databázové infrastruktury Microsoft SQL a Oracle, včetně technologií vysoké dostupnosti
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/SQL
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p> Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Provádění rozsáhlejších konfiguračních změn 2. Zavádění nových služeb <p> Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavatelem technologií).</p>	
Způsob kontroly	
<p> Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p> <p> O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkoden (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Komplexní správa koncových uživatelských zařízení včetně jejich příslušenství			
Číslo služby	22			
Název služby	Komplexní správa koncových uživatelských zařízení včetně jejich příslušenství.			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Kód katalogového listu	INFRA/USER			
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
<p>Technická podpora PKU pokrývá oblasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> Stolní počítače Pracovní stanice Přenosné počítače Mobilní zařízení a tablety <p>Zajištění skladu a skladových operací v IS Ginis a IS Správce IT. Fyzické zajištění vydání a zprovoznění zařízení u koncového</p> <p>Podporované operační systémy Windows, iOS, Android, Linux.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Návrh vhodných standardizovaných systémových image s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti b) Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu PKÚ. c) Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW. d) Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě PKÚ. e) Zálohování VIP stanic v součinnosti se službou zálohování f) Pravidelná aktualizace OS, antiviru a instalovaných aplikací. g) Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi). h) Udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.). i) Správa konfigurací jednotlivých PKÚ v CMDB zadavatele.. j) Správa a Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x týdně). 				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost	
	Architekt	5%	Off-site	
	Administrátor	30%	Off-site, On-site	
	Operátor	100%	On-site	
SLA PARAMETRY		Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost		[%/měs]	95	N/A
Provozní doba zaručená		[hod-hod]	7–17 (5x10)	N/A
Max. doba výpadku		[dny]	NBD	N/A
Max. doba nedostupnosti dat		[dny]	NBD	N/A
Max. doba servisní odezvy		[min]	30	N/A
Odstranění výpadku – A		[dny]	NBD	1
Odstranění výpadku – B		[dny]	3	5
Odstranění výpadku – C		[dny]	5	10
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Nefunkčnost PKÚ			
Kategorie B	Požadavek na instalaci PKU včetně dopravy na určené pracoviště Zadavatele			
Požadavek na zajištění instalace SW aplikací na PKU				
Způsob kontroly				
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují..				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Omezení	Zadavatel je povinen zaručit provoz prostředků IT infrastruktury nezbytné pro chod PKU, přičemž všechny činnosti (kromě provozu samotného HW, který je řešený v rámci KL HW) k zajištění provozu jsou v jeho kompetenci.			
Maximální počet entit v rámci paušálu	500 zařízení			
Další podmínky	Dodavatel udržuje aktuální evidenci PKU a jejich doplňkových zařízení včetně jejich fyzického umístění v rámci lokalit Zadavatele resp. skladu. Předmětem evidence jsou rovněž náhradní díly a spotřební materiál.			

Dodavatel na všech PKU udržuje verze a konfigurace standardního SW vybavení dle směrnice definované Zadavatelem a odsouhlasené Dodavatelem..

OZNAČENÍ SLUŽBY	<u>Komplexní správa koncových uživatelských zařízení včetně jejich příslušenství</u>
Číslo služby	22
Název služby	Komplexní správa koncových uživatelských zařízení včetně jejich příslušenství.
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/USER
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Provádění rozsáhlejších konfiguračních změn 2. Zavádění nových služeb <p>Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavatelem technologií).</p>	
Způsob kontroly	
<p>Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p> <p>O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkodenní (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz elektronického portálu		
Číslo služby	23		
Název služby	Provoz a správa portálových systémů		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Kód katalogového listu	INFRA/PORTAL		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
Provoz portálových systémů (dle popisu níže):			
1. Aplikační portálová infrastruktura a portálové aplikace:			
2. Správa a provoz digitalizovaného stavebního archivu na platformě Alfresco			4 instance
3. Správa a provoz extranetu na platformě Alfresco / Sharepoint			3 instance
4. Správa a provoz portálu na platformě WordPress.			2 instance
5. Správa a provoz školícího portálu na platformě Moodle.			1 instance
Požadované činnosti:			
a) kontrola logů (na denní bázi),			
b) kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi),			
c) návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace),			
d) odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),			
e) provádění pravidelných záloh SW konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele,			
6. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu			
7. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x týdně).			
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	5%	Off-site
	Administrátor	30%	Off-site, On-site
	Operátor	100%	Off-site, On-site
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost	[%/měs]	99,5	N/A
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00–24 (7x24)	N/A
Max. doba výpadku	[hod]	4	N/A
Max. doba výpadku dat	[hod]	N/A	N/A
Max. doba servisní odezvy	[min]	30	N/A
Odstranění výpadku – A	[hod]	4	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			
Kategorie B			
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.		
Způsob kontroly			
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.			

Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby.

Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.

O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Omezení	Služba nezahrnuje správu koncových zařízení ani serverů v daných sítích.
Maximální počet entit v rámci paušálu	viz výše počty instancí
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. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele.

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz elektronického portálu
Číslo služby	23
Název služby	Provoz, správa a rozvoj portálových systémů
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/PORTAL
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Provádění rozsáhlejších konfiguračních změn 2. Zavádění nových služeb <p>Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavatelem technologií).</p>	
Způsob kontroly	
<p>Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p> <p>O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkodenní (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz v prostředí MS Office 365		
Číslo služby	24		
Název služby	Správa a provoz v prostředí MS Office 365		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Kód katalogového listu	INFRA/O365		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
Správa a provoz prostředí Office365:			
1. Komplexní správa Office365 prostředí			
2. Zajištění synchronizace a ověřování uživatelů			
3. Správa licencí Office 365			
4. Správa a provoz školícího portálu na platformě Moodle.			
Požadované činnosti:			
a) kontrola logů (na denní bázi),			
b) kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi),			
c) návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace),			
d) odborná technická podpora a odstraňování závad v předemětné oblasti – 1. úroveň podpory (na denní bázi),			
5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu.			
6. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x týdně).			
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	5%	Off-site
	Administrátor	30%	Off-site, On-site
	Operátor	100%	Off-site, On-site
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost	[%/měs]	99,5	N/A
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00–24 (7x24)	N/A
Max. doba výpadku	[hod]	4	N/A
Max. doba výpadku dat	[hod]	N/A	N/A
Max. doba servisní odezvy	[min]	30	N/A
Odstranění výpadku – A	[hod]	4	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			
Kategorie B			
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.		
Způsob kontroly			
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.			
Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby.			

S ohledem na charakter služby je měřena pouze reakční doba poskytovatele, nikoliv vlastní dostupnost služby.

Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.

O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Omezení	Služba nezahrnuje správu koncových zařízení ani serverů v daných sítích.
Maximální počet entit v rámci paušálu	200 instancí
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. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele.

OZNAČENÍ SLUŽBY	Správa a provoz v prostředí MS Office 365
Číslo služby	24
Název služby	Správa a provoz v prostředí MS Office 365
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/O365
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Provádění rozsáhlejších konfiguračních změn 2. Zavádění nových služeb <p>Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavatelem technologií).</p>	
Způsob kontroly	
<p>Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p> <p>O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkoden (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	<u>Správa a provoz v prostředí MS Azure</u>
Číslo služby	25
Název služby	Správa a provoz v prostředí MS Azure
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/AZURE
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Provádění rozsáhlejších konfiguračních změn 2. Zavádění nových služeb <p>Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavateli technologií).</p>	
Způsob kontroly	
<p>Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p> <p>O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkoden (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY		Komplexní zajištění provozní dokumentace	
Číslo služby	26		
Název služby	Komplexní zajištění provozní dokumentace		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Kód katalogového listu	INFRA/DOC		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
Komplexní zajištění provozní a konfigurační dokumentace dle standardů ITIL 4 a dalších obvyklých standardů.			
1. Aplikační portálová infrastruktura a portálové aplikace:			
a. Zajištění provozní dokumentace v IS Micos Správce IT			
b. Zpracování provozní dokumentace v grafické podobě (MS Visio apod.)			
c. Zpracování provozní dokumentace v textové podobě			
d. Součinnost ve skladovém hospodářství zadavatele IS Ginis (nebo v jiném IS) ve vazbě na ICT techniku.			
Průběžná aktualizace dokumentace spravované infrastruktury v notaci Archimate dle metodiky MVČR. Vyhláška č. 529/2006 Sb., o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy			
2. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x týdně).			
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	5%	Off-site
	Administrátor	30%	Off-site, On-site
	Operátor	100%	Off-site, On-site
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost	[%/měs]	NA	N/A
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	NA	N/A
Max. doba výpadku	[hod]	NA	N/A
Max. doba výpadku dat	[hod]	N/A	N/A
Max. doba servisní odezvy	[min]	1440	N/A
Odstranění výpadku – A	[hod]	NA	1
Odstranění výpadku – B	[dny]	NA	5
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)			
Kategorie A			
Kategorie B			
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.		
Způsob kontroly			
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.			
S ohledem na charakter služby je měřena pouze reakční doba poskytovatele, nikoliv vlastní dostupnost služby.			
Měření parametrů služby bude prováděno 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.			
Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.			

O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Omezení	Služba nezahrnuje správu koncových zařízení ani serverů v daných sítích.
Maximální počet entit v rámci paušálu	10000 entit
Další podmínky	<p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele.</p>

OZNAČENÍ SLUŽBY	Komplexní zajištění provozní dokumentace
Číslo služby	26
Název služby	Komplexní zajištění provozní dokumentace
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/DOC
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících se zajištěním dokumentace, zejména v následujících oblastech:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Provádění rozsáhlejších konfiguračních změn a nové požadavky na kvalitu a typ dokumentace 2. Zavádění nových služeb <p>Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavateli technologií).</p>	
Způsob kontroly	
<p>Činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p> <p>O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkoden (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Technické a provozní zajištění akcí
Číslo služby	27
Název služby	Technické a provozní zajištění akcí, zejména jednání zastupitelstva, rady, výborů, komisí, školení ad.
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/ACT
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>Zajistí podporu technického vybavení v době konání akcí. (zastupitelstvo, rada, výbory, komise apod.)</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Zajištění technické podpory b) Instalace a konfigurace techniky v místě konání akce (projekční a zvuková technika) c) Odinstalace techniky d) Servisní pohotovost v době konání akce <p>Přesné termíny budou zadavatelem stanoveny dle aktuální potřeby.</p>	
Způsob kontroly	
<p>Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p> <p>O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	Člověkoden (MD) / hodina (hod)
Další podmínky	

OZNAČENÍ SLUŽBY	<u>Kompletní servisní zajištění voleb v 32 okrscích a centrále zadavatele</u>
Číslo služby	28
Název služby	Kompletní servisní zajištění voleb v 32 okrscích a centrále zadavatele
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ
Kód katalogového listu	ADHOC/ELE
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>Zajistí podporu technického vybavení v době konání voleb nebo referend.</p> <p>Technické vybavení ve formě notebooku a tiskárny po dobu konání akce pro všechny okrsky (32ks), formou pronájmu.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Zajištění technické podpory b) Instalace a konfigurace v místě volebních okrsku c) Odinstalace techniky d) Servisní pohotovost v době konání voleb <p>Přesné termíny budou zadavatelem stanoveny až po vypsání řádných nebo mimořádných voleb.</p> <p>Dodavatel zajistí pro každé konání jedné akce min. 10 člověkodní</p>	
Způsob kontroly	
<p>Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p> <p>O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	
Maximální počet entit v rámci paušálu	N/A
Měrná jednotka	1 kolo voleb
Další podmínky	

Příloha 2 – SLA včetně slevy z ceny za porušení SLA

V případech, kdy Poskytovatel v rámci plnění Služeb (Service Level Agreement, SLA), jejichž předmět je smluvně vymezen příslušným katalogovým listem, nedosáhne stanovené (dohodnuté) úrovně plnění během Vyhodnocovacího období, vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny za Služby pro dané Vyhodnocovací období. 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 sleva z ceny se uplatní pouze pro danou Službu, která způsobila výpadek i ostatních Služeb.

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

1. Dostupnost

Dostupností je míněna dostupnost Služby v průběhu zaručené provozní doby, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Na dostupnost, resp. nedostupnost Služby mají dopad incidenty kategorie A (incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují). Dostupnost Služby je vyhodnocována v procentech za Vyhodnocovací období.

Vyhodnocení:

Podkladem vyhodnocení dostupnosti je zejména export/report z IS helpdesku odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Poskytovatelem vyřešené a Objednatelem 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".

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

2. Provozní doba zaručená

Provozní dobou zaručenou je míněna provozní doba Služby, v průběhu, které je Objednatelem požadovaná a současně Poskytovatelem garantovaná plná nebo omezená dostupnost Služby, a to včetně podpory ze strany Poskytovatele. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). Dostupnost Služby, resp. úroveň/rozsah její dostupnosti v době mimo zaručenou provozní dobu je specifikována příslušným katalogovým listě.

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

3. Maximální doba výpadku

Maximální dobou výpadku je míněno 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 export/report z IS helpdesku nebo z monitorovacího IS odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Poskytovatelem vyřešené a Objednatelem 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 "Maximální doba výpadku", a to individuálně pro každý incident a výpadek zvlášť.

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

4. Maximální doba nedostupnosti dat

Maximální dobou nedostupnosti dat je míněna ztráta nebo nedostupnost transakčních, aplikačních či systémových dat využívaných/spravovaných danou Službou, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Maximální doba nedostupnosti dat je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

Vyhodnocení:

Podkladem vyhodnocení maximální doby nedostupnosti dat je zejména export/report z IS helpdesku nebo z monitorovacího IS odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Poskytovatelem vyřešené a Objednatelem uzavřené incidenty související s nedostupností dat příslušné Služby. U těchto incidentů se určí doba nedostupnosti dat jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku nedostupnosti dat a časem, kdy byla data po vyřešení/odstranění incidentu obnovena v plném rozsahu a jsou dále dostupná v plném rozsahu.

Maximální doba nedostupnosti dat se vyhodnotí (porovná) proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Maximální doba nedostupnosti dat", a to individuálně pro každý incident a výpadek zvlášť. Sleva z ceny se uplatní jednotlivě za každý incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Maximální doba nedostupnosti dat".

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

5. Maximální doba servisní odezvy

Reakční dobou servisní opravy je míněna doba, do které je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v IS helpdesku, 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 export/report z IS helpdesku odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Poskytovatelem 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 IS helpdesku a časem první reakce operátora IS helpdesku.

Maximální doba servisní odezvy se vyhodnotí (porovná) proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Maximální doba servisní odezvy", a to individuálně pro každý incident a výpadek zvlášť. Sleva z ceny se uplatní jednotlivě za každý incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Maximální doba servisní odezvy".

Případy, kdy je záznam vložen do IS helpdesku 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 IS helpdesku 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.

6. Odstranění výpadku – A, B a C

Jednotlivé kategorie incidentů jsou uvedeny v příslušných katalogových listech. Odstranění výpadku je měřeno/vyhodnocováno v jednotkách času (v hodinách pro kategorii A, ve dnech pro kategorie B a C). Pro každou kategorii incidentů je v rámci specifikace předmětu příslušného katalogového listu/provozu poskytované Služby stanoven rovněž maximální počet incidentů za Vyhodnocovací období.

Vyhodnocení:

Podkladem vyhodnocení odstranění výpadku A, B a C je zejména export/report z IS helpdesku systému odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Poskytovatelem 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 IS helpdesku systému 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 "Odstranění výpadku – A" (resp.

"Odstranění výpadku – B", "Odstranění výpadku – C"), a to dle kategorie daného incidentu a individuálně pro každý incident či výpadek. Sleva z ceny se uplatní jednotlivě za každý incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Odstranění výpadku – A" (resp. "Odstranění výpadku – B", "Odstranění výpadku – C").

Případy, kdy je záznam vložen do IS helpdesku 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 doby odstranění výpadku tak, že doba spadající do intervalu mimo provozní dobu zaručenou není do času výpadku zahrnuta.

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 za období", a to individuálně pro každou kategorii incidentů. Sleva z ceny se uplatní jednotlivě za každou kategorii, u které došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Maximální počet za období".

Statistika (exporty/reporty) IS helpdesku systému

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

- relevantní jsou pouze záznamy Poskytovatelem vyřešené a Objednatelem uzavřené, které byly přiřazeny Poskytovateli 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 Poskytovatelem 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 IS helpdesku systému Poskytovatelem doplněny řádným odůvodněním a Objednatelem na základě doplněného odůvodnění Poskytovatele uzavřeny jako neplatné.

Níže uvedená tabulka zobrazuje výčet parametrů SLA s příslušnými slevami z ceny a způsobem výpočtu.

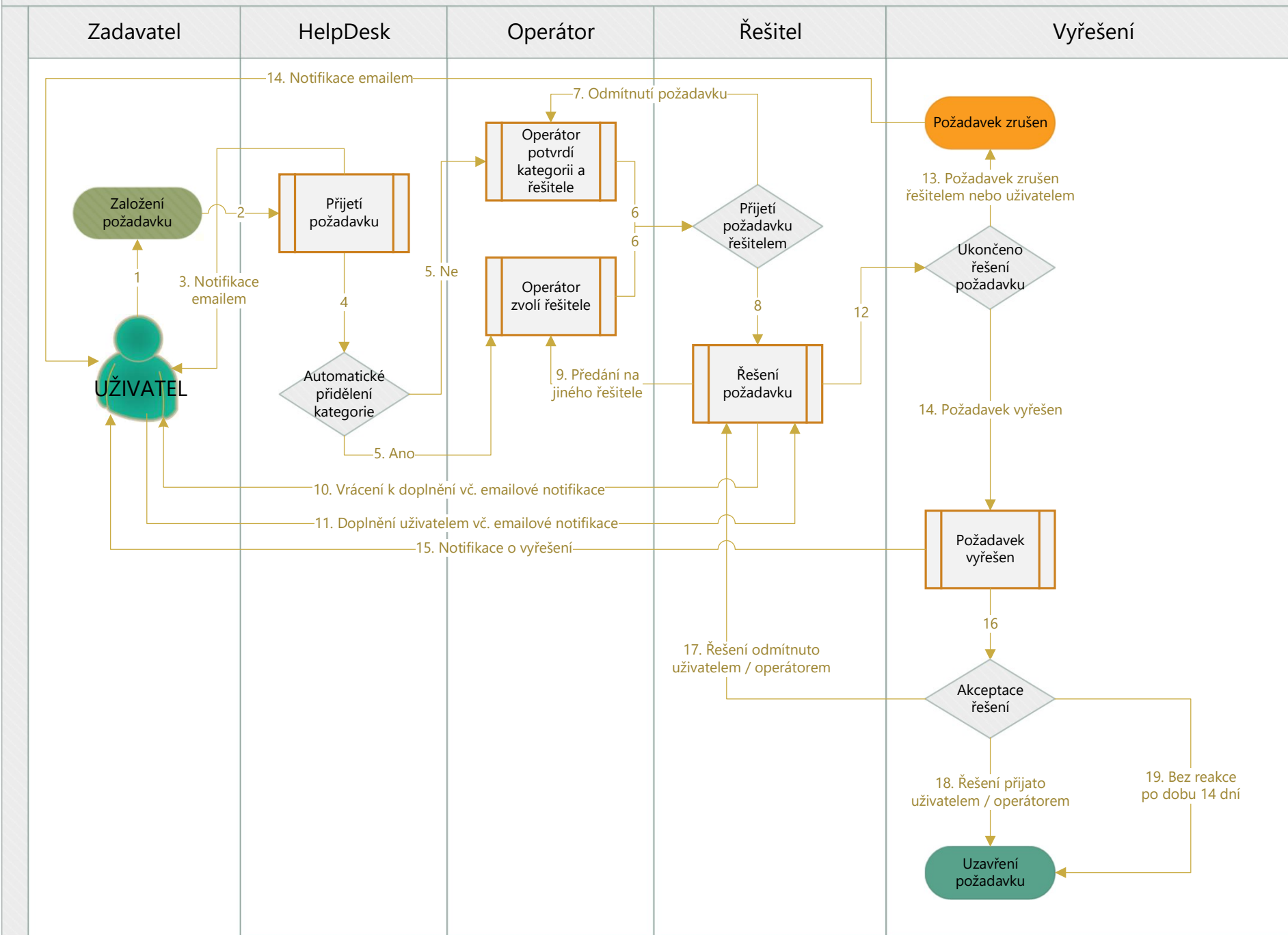
Název parametru	Slevy z ceny *)	Způsob výpočtu
Dostupnost Služby	5,0 %	Za každých započatých 0,1 % nad stanovenou hodnotu parametru
Provozní doba zaručená	N/A**)	
Max. doba výpadku	5,0 %	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Max. doba výpadku dat	5,0 %	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru

Max. doba servisní odezvy	10,0 %	Za každých započatých 30 minut nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie A	5,0 %	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Maximální počet za období (kat. A)	5,0 %	Za každý 1 incident nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie B	3,0 %	Za každých 8 provozních hodin Služby nad stanovenou hodnotu parametru
Maximální počet za období (kat. B)	3,0 %	Za každý 1 incident nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie C	1,0 %	Za každých 8 provozních hodin Služby nad stanovenou hodnotu parametru
Maximální počet za období (kat. C)	1,0 %	Za každý 1 incident nad stanovenou hodnotu parametru

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

***) je řešeno smluvní pokutou dle čl. 10 Smlouvy

MČ Praha 14 – HelpDesk Proces



Infrastruktura IT

Úvod:

Tento dokument obsahuje popis současného stavu výčtem technologií. Jedná se o omezený výťah z provozní dokumentace, dostupný pouze uchazečům o zakázku na Outsourcing proti podepsané dohodě o mlčenlivosti.

Plná verze provozní dokumentace a EA bude poskytnuta vítěznému uchazeči.

1. Sítě

1.1 Pasivní prvky infrastruktury a topologie

Kabeláž metalická (cca 800 zásuvek)

Kabeláž optická – propojení budov v sídle (LC/SC)

Rozvaděče - 6x datový rozvaděč

1.2 Aktivní prvky infrastruktury a topologie

Firewally

2x Firewall FG100D, 2x UniFi SG

Switche

5x Core switch PLANET

17x Access switch HP (3COM)

XGS3-24042

SGS-5220-24T2X

HPE 1950 48G 2SFP+

SGS-6340-48T4S

WS-C2960-24TC-L

SGS-6340-24T4S

WiFi

3x Wi-Fi controler (HP msm720, UniFi CloudKey)

40x AP

Tel. Ústředna

1x Ústředna - LinuxBox

IP telefonie, 250 linek

600 x koncové zařízení

2x vzdálená lokalita

1.3 Klíčové protokoly a využití technologie

Topologie hvězda, páteř 10Gbit, optická i metalická kabeláž
Vícenásobná externí konektivita MepNet, T-Mobile, UPC ad.

Vzdálený přístup prostřednictvím VPN,

2x Site To Site VPN

36x VLAN

4x SSID

Autentizace 802.1x pro WiFi i Ethernet

Je využíváno L2, L3, L7, VLAN, PoE, 802.1x, multicast, RADIUS LDAP, SFTP, SSL a další pokročilé technologie

2. Záložní zdroje, chlazení a environmentální monitoring

2.1 UPS

1x centrální UPS EATON 11kVA

8x pomocné (2x HP 3000kVA a 2x APC 2200kVA a 4x APC 1000kVA)

2.2 Enviromentální monitoring

Správa a provoz environmentálního monitoringu datového centra, infrastrukturních rozvaděčů, včetně průběžné aktualizace plánů reakce na události.

3. Servery

3.1 Fyzické

24x Server (HP DL 380 G7-G9)

2x Server SUN

2x Diskové pole HP MSA

3.2 Logické

54x MS Windows server (2008/R2, 2012/R2, 2016)

7x Linux CentOS (4/5/6, 6.5 64bit)

4x virtual Storage VSA (cluster)

3.3 Klíčové technologie

2x Synology NAS

1x pásková mechanika

Virtualizace MS Hyper-V (hlavní cluster)

Virtualizace VMWare

4. Koncové stanice a zařízení Pracovní stanice

250x PC (průměrné stáří 3-5 let) různí výrobci, převážně LYNX

4.2 Notebooky

50x NTB (průměrné stáří 3-5 let) (HP, Lenovo, ASUS)

4.3 Mobilní telefony / tablety

50x Samsung (Android),

20x Apple (iOS)

Správa mobilních zařízení

Integrace do prostředí úřadu cca 30 uživatelů

4.4 Software pracovních stanic

- MS Windows 10
- MS Office 2013/2016/2019/365
- Adobe Acrobat Reader 2017
- 7-zip
- Microsoft Silverlight
- Monet ProID+
- Oracle Java
- Software602 Form Filler
- Zoner Photo Studio
- Eset endpoint Security
- Klienti AIS (VITA, GINIS, MISYS ad.)

5. Tiskárny

5.1 Standardní tiskárny

120x pronajaté tiskárny (cca 50% multifunkce) různých typů výrobce Konica Minolta

5.2 Speciální tiskárny

10x speciální tiskárny (velkoformátové, štítkové, na karty ad.) Dva velkoformátové plotry a 3 kusy speciálních tiskáren na štítky, tiskárny na obálky ad.

6. Databáze

2x server MS SQL 2014

2x instance

95 databází

7. Zálohování

SW Veritas Backup Exec

1x pásková knihovna LTO4

100% severů zálohováno

Agenti pro Windows, deduplikační volba, Agent pro VMware a Hyper-V zálohy, agent pro Linux, Agent pro aplikace a databáze (MS SQL, MS Exchange).

8. Kamerové systémy

3x lokality (Bří. Venclíků 1073 a 1072 + detašovaná pracoviště KC Kardašovská a „Galerie 14“)

9. Zaměstnanecké karty a certifikáty

300x uživatelská karta (certifikáty pro kvalifikovaný podpis, personální informace, speciální karty)

10. Monitoring prostředí

implementován monitorovací systém Zabbix a ATOM

11. Aplikační prostředí

ASPI	Právní systém
AIPSAFE	Digitální archiv pro agendio
CDSW	City data sw aplikace: např CityInfo,Cyklo,Doprava,Zelen atd.)
Codexis	Právní systém client servery se používají jejich
Czechpoint	Webová aplikace pošty > výpis bodového konta řidiče, atd
Datacentrum	Personální a mzdový systém
Espis	Spisová služba
Evidence dokumentu	Webová aplikace
Ginis	Účetnictví

Helpdesk Kaktus	Servicedesková aplikace
lpoint	Portál občana (egov)
Micos SW	Správce IT + možná i modul activity
Misys	GIS mapa s pozemky
Proxio	Agendio, ZR, matrika, ověřování
RZP	Aplikace Ministerstva průmyslu
SAFEQ	Řízení tisku
Salto	Přístupový systém na dveře
VITA	Stavební odbor a přestupky
Vyvolávací systém	Občanské průkazy a pasy
Wordpress	webový portál
Docházka	Elektronická docházka
Výplatní páska	Elektronická výplatní páska
SafeQ / ScanFlow	Obsluha tiskáren
SALTO	Přístupový systém
Extranet	Alfresco
Ezak	System na veřejné zakázky
Stavební archiv	Digitalizovaný stavební archiv
Úřední deska	Elektronická / webová úřední deska
Office 365	Office 365
Hodnocení dodavatelů	Webová aplikace
ad.	

12. Enterprise prostředí a integrace

Enterprise Architect – pro modelaci procesů spojených s IT (UML)

ARCHIREPO – Enterprise architektura

Per to Peer integrace IS

Správa MS Azure a MS Office 365

Správa a provoz elektronických portálů:

Alfresco	-	3 instance
WordPress	-	2 instance
Sharepoint	-	2 instance
Moodle	-	1 instance

Příloha 5 – Seznam subdodavatelů

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ O SUBDODAVATELÍCH

Název veřejné zakázky	„Outsourcing ICT“
------------------------------	--------------------------

Název uchazeče	YOUR SYSTEM, spol. s r. o.	
Sídlo	Türkova 2319/5b, Praha 4 – Chodov, 149 00	
IČ/DIČ	00174939	CZ00174939


**) Uchazeč vyplní toto prohlášení dle skutečnosti a nehodící se škrtně/ vymaže.*

Výše uvedený uchazeč tímto čestně prohlašuje, že na plnění uvedené veřejné zakázky se nebudou podílet subdodavatelé. *)

Alternativně:

Výše uvedený uchazeč tímto čestně prohlašuje, že na plnění uvedené veřejné zakázky se budou podílet následující subdodavatelé: *)

Subdodavatel č. 1 **)

Předmět subdodávky	Personální zastřešení zakázky na pozici 10. Specialista na bezpečnost IT dle uvedených podmínek v ZD. Konzultace bezpečnosti IT systémů a dodržování standardů ISO 13335, ISO 17799/ISO, 27002, ISO 27001. Poskytnutí konzultací v oblasti kybernetické bezpečnosti, spolupráce při změnách procesů a stanovování nových standardů, jejich zakomponování do stávajících norem a pracovních postupů. Kontrola dodržování nastavených standardů, jejich případná aktualizace a vyhodnocení správnosti implementace. Konzultace při řešení bezpečnostních incidentů, příprava podkladů změn pro jejich předcházení. Příprava certifikace ISO 27001.
Objem subdodávky v %	Objem poddodávky <2 % celkového objemu.
Název subdodavatele	ANECT a.s.
Adresa sídla / místa podnikání	Vídeňská 204/125, Přízřenice, Brno, PSČ 619 00
IČ	25313029
Telefon, fax	+420 271 100 100
e-mail, www	www.anect.com
Jednající	

****) V případě více subdodavatelů uchazeč tabulku zkopíruje dle potřeby*

V Praze dne 16.07.2019

.....
 RNDr. Martin Nehasil, jednatel
 podpis osoby oprávněné jednat jménem či za uchazeče

#	Název katalogového listu	Název katalogového listu INFRA	Maximální počet entit v paušální ceně	Typ entity	Paušální cena za 1 kalendářní měsíc INFRA v Kč bez DPH	Předpokládaná vypočítaná cena za 48 kalendářních měsíců INFRA v Kč bez DPH	Název katalogového listu ADHOC	Předpokládaný počet ADHOC číselných kódů za 48 kalendářních měsíců	Cena za člověkodenní ADHOC v Kč bez DPH	Celková cena za ADHOC v Kč bez DPH za 48 kalendářních měsíců
1	Systémová a procesní integrace						ADHOC/SYSINT	200	3 000,00 Kč	600 000,00 Kč
2	Technická konzultační činnost a součinnost v oblasti ICT						ADHOC/CONS	200	3 000,00 Kč	600 000,00 Kč
3	Realizace provozního monitoringu a zajištění dohledových služeb infrastrukturní a aplikační vrstvy	INFRA/MONIT	500	entit	15 000,00 Kč	720 000,00 Kč	ADHOC/MONIT	40	2 500,00 Kč	100 000,00 Kč
4	Správa a provoz síťové infrastruktury	INFRA/NET			25 000,00 Kč	1 200 000,00 Kč	ADHOC/NET	80	3 500,00 Kč	280 000,00 Kč
	a. Pasivní síťová infrastruktura – optické a metalické rozvody, rozvaděče a jejich napájení		1000	portů						
	b. Aktivní síťová infrastruktura L2, L3, L4 a L7 – páteřní síťové prvky, přístupové switche, PoE switche		50	zařízení						
	c. Infrastruktura Site to Site VPN a přístupových VPN		10	VPN						
	d. Infrastruktura síťových služby: DNS, DHCP, WINS, IAS, SFTP, NTP ad.		20	služeb						
	e. Komplexní správa a provoz bezdrátových sítí		10	sítí	x	x	x	x		x
5	Správa a provoz kamerových systémů	INFRA/CAM	30	kamer	8 000,00 Kč	384 000,00 Kč	ADHOC/KAM	40	2 000,00 Kč	80 000,00 Kč
6	Správa a provoz firewallové soustavy	INFRA/FW	10	firewallů	10 000,00 Kč	480 000,00 Kč	ADHOC/FW	40	3 500,00 Kč	140 000,00 Kč
7	Správa a provoz centrální UPS a samostatných UPS	INFRA/UPS	20	zařízení	6 000,00 Kč	288 000,00 Kč	ADHOC/UPS	20	2 000,00 Kč	40 000,00 Kč
8	Správa a provoz environmentálního monitoringu	INFRA/ENV	10	prostorů	4 000,00 Kč	192 000,00 Kč	ADHOC/ENV	20	2 000,00 Kč	40 000,00 Kč
9	Správa a provoz organizace MS Exchange	INFRA/EXCH	3	servery	25 000,00 Kč	1 200 000,00 Kč	ADHOC/EXCH	80	3 500,00 Kč	280 000,00 Kč
10	Komplexní správa a provoz serverů MS Windows	INFRA/WIN	70	serverů	25 000,00 Kč	1 200 000,00 Kč	ADHOC/WIN	80	3 500,00 Kč	280 000,00 Kč
11	Komplexní správa a provoz serverů Linux OS	INFRA/LINUX	20	serverů	5 000,00 Kč	240 000,00 Kč	ADHOC/LINUX	80	2 500,00 Kč	200 000,00 Kč
12	Správa a provoz infrastruktury MS Active Directory	INFRA/AD	3	instance	15 000,00 Kč	720 000,00 Kč	ADHOC/AD	40	2 500,00 Kč	100 000,00 Kč
13	Správa a provoz LDAP infrastruktury	INFRA/LDAP	3	instance	8 000,00 Kč	384 000,00 Kč	ADHOC/LDAP	40	2 500,00 Kč	100 000,00 Kč
14	Správa a provoz interní certifikační autority Windows / Linux	INFRA/CA	2	instance	5 000,00 Kč	240 000,00 Kč	ADHOC/CA	80	2 500,00 Kč	200 000,00 Kč
15	Správa a provoz životního cyklu zaměstnaneckých karet	INFRA/CARD	350	karet	8 000,00 Kč	384 000,00 Kč	ADHOC/CARD	80	2 000,00 Kč	160 000,00 Kč
16	Správa a provoz certifikátů pro zajištění serverového provozu a služeb	INFRA/CERT	200	certifikátů	5 000,00 Kč	240 000,00 Kč	ADHOC/CERT	20	2 500,00 Kč	50 000,00 Kč
17	Správa a provoz infrastruktury skenování a tisku dokumentů	INFRA/PRINT			8 000,00 Kč	384 000,00 Kč	ADHOC/PRINT	20	2 500,00 Kč	50 000,00 Kč
	a. podpora serverové infrastruktury tisku		3	servery						
	b. podpora tiskové infrastruktury na koncových zařízeních uživatelů		400	zařízení						
	c. zajištění fungování nástrojů SafeQ a ScanFlow		4	instance						
	d. zajištění 1. úrovně podpory koncových tiskových zařízení, zejména chybové stavy tiskáren, výměna spotřebního materiálu, jeho distribuce, zajištění součinnosti s dodavatelem tiskového řešení ad.		150	tiskáren						
18	Správa a provoz komplexní infrastruktury zálohování	INFRA/BACKUP	110	zařízení	12 000,00 Kč	576 000,00 Kč	ADHOC/BACKUP	20	3 000,00 Kč	60 000,00 Kč
19	Správa a provoz komplexní bezpečnostní infrastruktury	INFRA/SEC	600	zařízení	12 000,00 Kč	576 000,00 Kč	ADHOC/SEC	80	5 000,00 Kč	400 000,00 Kč
20	Správa a provoz platform virtualizace MS Hyper-V, VMWare	INFRA/VIRT	15	instancí	12 000,00 Kč	576 000,00 Kč	ADHOC/VIRT	20	3 000,00 Kč	60 000,00 Kč
21	Komplexní správa a provoz databázové infrastruktury Microsoft SQL a Oracle	INFRA/SQL	3	instance	10 000,00 Kč	480 000,00 Kč	ADHOC/SQL	20	3 000,00 Kč	60 000,00 Kč
22	Komplexní správa koncových uživatelských zařízení včetně jejich příslušenství	INFRA/USER			90 000,00 Kč	4 320 000,00 Kč	ADHOC/USER	200	3 000,00 Kč	600 000,00 Kč
	a. Stolní počítače		300	zařízení						
	b. Pracovní stanice		10	zařízení						
	c. Přenosné počítače		100	zařízení						
	d. Mobilní zařízení a tablety		400	zařízení						
23	Správa a provoz elektronického portálu	INFRA/PORTAL			15 000,00 Kč	720 000,00 Kč	ADHOC/PORTAL	80	3 500,00 Kč	280 000,00 Kč

a. Alfresco			3	instance						
b. WordPress			2	instance						
c. Sharepoint			2	instance						
d. Moodle			1	instance						
24 Správa a provoz v prostředí MS Office 365	INFRA/O365	200	instancí	5 000,00 Kč	240 000,00 Kč	ADHOC/O365	40	3 000,00 Kč	120 000,00 Kč	
25 Správa a provoz v prostředí MS Azure						ADHOC/AZURE	80	5 000,00 Kč	400 000,00 Kč	
26 Komplexní zajištění provozní dokumentace	INFRA/DOC	10000	entit	5 000,00 Kč	240 000,00 Kč	ADHOC/DOC	40	3 000,00 Kč	120 000,00 Kč	
27 Technické a provozní zajištění akcí						ADHOC/ACT	50	3 000,00 Kč	150 000,00 Kč	
28 Kompletní servisní zajištění voleb v 32 okrscích a centrále zadavatele						ADHOC/ELE	80	5 000,00 Kč	400 000,00 Kč	

Celkem za INFRA (1 měsíc) v Kč bez DPH

333 000,00 Kč

Celkem za INFRA (12 měsíců) v Kč bez DPH

3 996 000,00 Kč

Celkem za INFRA (48 měsíců) v Kč bez DPH

15 984 000,00 Kč

Celkem za ADHOC (12 měsíců) v Kč bez DPH

1 487 500,00 Kč

Celkem za ADHOC (48 měsíců) v Kč bez DPH

5 950 000,00 Kč

Cena celkem v Kč bez DPH (48 měsíců)

21 934 000,00 Kč

Cena celkem v Kč bez DPH (12 měsíců)

5 483 500,00 Kč

* Uchazeč vyplňuje pouze zeleně vybarvená pole

** Uchazeč musí vyplnit všechna zeleně vybarvená pole, jinak je cenová nabídka neplatná.

*** Doporučený formát pro případný tisk A3

**** Veškeré vypočítané částky jsou zaokrouhleny na celé koruny nahoru