

DETAILNÍ SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

1 ÚVOD

MPSV provozuje dle příslušné legislativy "Jednotný informační systém práce a sociálních věcí" (dále také jako "JISPSV"), který zajišťuje podporu výkonu agend resortu a dalších návazných evidencí. Resort MPSV a jeho agendy jsou naprosto klíčovými službami státu, jež pro svoje klienty představují mnohdy naprostou existenční nutnost. V první řadě je tedy povinností resortu MPSV tyto služby zajistit, a to řádným výkonem souvisejících agend veřejné správy.

MPSV se řídí pravidly a předpisy platnými pro organizační složky státu, zejména zákonem č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů (rozpočtová pravidla), ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 219/2000 Sb., o ČR a jejím vystupování v právních vztazích, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 62/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů a prováděcími předpisy k těmto zákonům, a v neposlední řadě zákonem č. 234/2014 Sb. o státní službě, ve znění pozdějších předpisů.

Pro zajištění výkonu svých agend musí MPSV řádně provozovat související HW a síťovou infrastrukturu, jejíž nedílnou součástí je lokální ICT infrastruktura MPSV.

Cílem této veřejné zakázky je poskytování Služby pro zajištění řádného chodu lokální ICT infrastruktury MPSV, a to konkrétně prostřednictvím poskytnutí servisních činností, správy koncových stanic a zařízení, provozních činností, odborných posouzení a řešení v souladu s potřebami Objednatele (dále jen „Služba“). Na základě definovaných potřeb Objednatel očekává jejich naplnění v souladu s předmětem a rozsahem veřejné zakázky.

2 POŽADAVKY OBJEDNATELE

Předmětem plnění veřejné zakázky je:

a) provoz, údržba a rozvoj následujících komponent:

1. kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS,
2. síťových aktivních prvků drátových i bezdrátových lokálních počítačových sítí v budovách MPSV,
3. serverů (mimo DDC MPSV), včetně jejich operačních systémů a služeb,
4. koncových pracovních stanic MPSV včetně jejich operačních systémů, aplikačního vybavení a emailového klienta,
5. síťových i lokálních tiskáren v budovách MPSV,
6. zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic,
7. mobilních telefonů,
8. dohledového systému nad ICT infrastrukturou s ohledem na distribuci a zpracování upozornění (alertů) – Nagios,
9. připojení k internetu,
10. systému internetových a intranetových stránek MPSV, mimo stránky spravované a provozované v rámci projektu JPŘ PSV,
11. systému Stream video z Poslanecké sněmovny a ze Senátu,

b) personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v následujících oblastech:

12. docházkového systému v budovách MPSV,
13. HelpDesku MPSV pro vedení, selekci a řešení servisních požadavků,
14. provozu spojovacího pracoviště,
15. dohledového centra,
16. školení uživatelů rozvoje lokální infrastruktury MPSV,
17. podpůrných činností pro uživatele ICT prostředí MPSV,
18. součinností při řešení kybernetických bezpečnostních událostí, incidentů a aktualizace bezpečnostní dokumentace.

2.1 Požadavky na Službu

2.1.1 Definice pojmů

2.1.1.1 Incident

Událost při využívání Služby, která neprobíhá očekávaným způsobem a způsobuje či může způsobit snížení úrovně Dostupnosti lokální ICT infrastruktury či její nedostupnost (např. výpadek, případně výrazné zpomalení systémů provozovaných v prostředí zadavatele s využitím lokální ICT infrastruktury způsobená poruchou nebo chybou Lokální ICT infrastruktury či jinou Vadou, vzniklá nedostupnost dat, nedostupnost komunikací, atp.). Incidentem je i jakýkoliv zjištěný bezpečnostní problém i v případě, že neohrožuje okamžitě Dostupnost.

2.1.1.2 Vada

Vada je příčina, která způsobila Incident.

2.1.1.3 Požadavek (request)

Žádost ze strany uživatele služby o zabezpečení podpory při využívání Služby předaná na kontaktní místo, Service Desk Poskytovatele, která nemá příčinu v chybovém stavu Služby, tj. není Incidentem (např. žádost o práce, materiál nebo informace poskytované Poskytovatelem ke Službě).

2.1.1.4 Dostupnost

Dostupností Lokální ICT infrastruktury se rozumí její plynulý provoz bez Vad a výpadků. Je vztažena ke kalendářnímu měsíci, pro výpočet doby nedostupnosti jsou časy zaokrouhleny na celé minuty. Do doby nedostupnosti se započítávají všechny doby Incidentů kategorie A a neplánovaných odstávek.

2.1.1.5 Provozní doba

Časový úsek, ve kterém je zajištěn provoz lokální ICT infrastruktury MPSV a služba je v definovaném rozsahu a kvalitě dostupná uživatelům. Doba provozu zahrnuje dobu podpory, příp. dobu, ve které Služba nebo její komponenta není podporována. Doba provozu je dále členěna na:

- režim Služby / komponenty – označuje dny v týdnu a hodiny ve dni, kdy je Služba/komponenta Služby poskytována. Např. 7x24 znamená pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně; 5x12 znamená pracovní dny 12 hodin denně,
- zaručená doba provozu (ZDP) – doba, kdy je Poskytovatel povinen garantovat dostupnost Služby. Např. ZDP7x24 znamená pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně; ZDP5x12

- znamená pracovní dny 12 hodin denně,
- servisní okno údržby – doba, kdy je Poskytovatel oprávněn provádět plánované servisní zásahy,
 - doba provozu komponenty – doba, kdy jsou poskytovány činnosti, které jsou náplní dané komponenty Služby.

2.1.1.6 Doba podpory

Časový úsek, ve kterém je poskytována uživatelská podpora a zajištěna podpora funkčnosti lokální ICT infrastruktury. Doba podpory může být rozdělena do časových pásem s definovanou úrovní podpory.

2.1.1.7 Reakční doba na Incident/požadavek

Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení Incidentu/požadavku uživatelem na Service Desk Objednatele a okamžikem zaznamenání oznámení Poskytovatele o přijetí Incidentu/požadavku na Service Desk. Incidents, které nebudou řešeny řešitelem první úrovně (operátor Service Desku), budou v této době předány Poskytovateli. Sjednaná hodnota parametru se definuje v popisu Služby nebo komponentu Služby.

Reakční doba jeden kalendářní den znamená dobu odezvy do 24 hodin od okamžiku nahlášení Incidentu na Service Desk Objednatele.

Reakční doba jedna hodina znamená dobu 60 minut do zahájení řešení, nebo předání k řešení od okamžiku nahlášení Incidentu na Service Desk Objednatele.

2.1.1.8 Doba zahájení řešení Incidentu/požadavku

Max. doba, která uplyne od přijetí Incidentu/požadavku na Service Desk do okamžiku zahájení řešení.

Sjednaná hodnota parametru se definuje v popisu Služby nebo komponenty Služby.

Doba zahájení jeden kalendářní den znamená dobu odezvy do 24 hodin od okamžiku přijetí Incidentu/požadavku na Service Desk Objednatele.

Doba zahájení jedna hodina znamená dobu 60 minut do zahájení řešení od okamžiku přijetí Incidentu/požadavku na Service Desk Objednatele.

2.1.1.9 Doba vyřešení Incidentu/požadavku

Max. doba, která uplyne od okamžiku nahlášení Incidentu/požadavku na Service Desk do okamžiku nastavení požadovaného stavu řešitelem a oznámení ukončení řešení uživateli.

V případě, že uživatel není s řešením spokojen, znovu se otevírá Incident k novému řešení.

Doba řešení nemusí být dodržena v případě:

- že se jedná o známé chyby a nedodělky, které byly známy při předání projektu a dosud nebyly vyřešeny,
- Poskytovatel dočasným řešením minimalizoval dopad Incidentu – převedl na jinou kategorii. Incident se však v takovém případě nepovažuje za vyřešený, pouze se mění spolu se změnou kategorie i doba na vyřešení.

2.1.1.10 Provozní dokumentace

Dokumentace popisující stav lokální ICT infrastruktury předaná Poskytovateli, vytvořená nebo Poskytovatelem aktualizovaná.

2.1.1.11 Ticket

Záznam evidovaný v Service Desku ObjednatelObjednatele. Záznam vznikající na základě požadavku oprávněné osoby nebo na základě automatického hlášení Incidentu dohledovým systémem.

2.1.1.12 Dílčí výkaz kvality plnění

Sada výkazů sestavovaných PoskytovatelPoskytovatelem na základě informací v Service Desku ObjednatelObjednatele. Součástí výkazů je provedení vyhodnocení poskytované Služby a plnění kvalitativních parametrů. Detailní struktury dílčích reportů budou odpovídat struktuře dle komponent poskytované Služby a sledovaných parametrů provozu.

2.1.1.13 Souhrnný měsíční výkaz kvality plnění

Výkaz sestavený PoskytovatelPoskytovatelem z dílčích měsíčních výkazů kvality plnění. Výkaz je předložen ObjednatelObjednateli k odsouhlasení a podepsán oběma smluvními stranami. Podepsaný souhrnný výkaz slouží jako souhlas k uplatnění slevy za Služby v případě nedodržení kvalitativních parametrů. Výkaz je předkládán jako příloha k faktuře.

2.1.1.14 MD

Jedná se o jednotku kapacity, která definuje vynaloženou práci jednoho pracovníka za jeden pracovní den, který je tvořen 8 hodinami. Pokud není stanoveno jinak, je požadováno vykazování prováděných činností v minutách.

2.1.1.15 Help Desk

Pracoviště Objednatele nebo služba poskytující pomoc uživatelům. Je to kontaktní místo, přeneseně i softwarové řešení, na něž se uživatel obrací s žádostí o pomoc s vyřešením problému či ohlašuje chybu.

2.1.1.16 Úroveň podpory L1, L2, L3

- L1 úroveň podpory = pracoviště Help Desk Objednatele zabezpečuje příjem resp. vstupní zpracování všech Incidentů, požadavků, jejich prvotní kontrolu a předání řešitelům od autorizovaných interních uživatelů (tj. pracovníků Objednatele nebo Objednatelem zmocněných osob) a dodavatelů souvisejících IT komponent).
- L2 úroveň podpory = označuje první vrstvu řešitelů Poskytovatelem přijatého požadavku, Incidentu.
- L3 úroveň podpory = označuje druhou vrstvu řešitelů Poskytovatele, kteří provádějí vysoce specializované činnosti, např. metodicko-technické analýzy složitých problémů.

Všechny záznamy procházející úrovněmi L1 až L3 budou vedeny v systému Service Desk ObjednatelObjednatele. Řešitelé mohou být jak na straně Poskytovatele, tak na straně dodavatelů souvisejících IT komponent příp. řešitelských týmů Objednatele.

2.1.1.17 Service Desk

Aplikace zpravidla využívaná pro potřeby Help Desku pro evidenci, správu a řízení požadavků a Incidentů. Pokud není uvedeno jinak, vztahují se všechna vyjádření k aplikaci Objednatele. V rámci Service Desku jsou řešeny rovněž požadavky a procesy k řízení realizace změn. Na základě záznamů v Service Desku Objednatele se provádí vyhodnocení plnění SLA.

2.1.1.18 Kontaktní místo Objednatele

Pracoviště ObjednatelObjednatele zajišťující kontakt uživatele na jeho podporu. Je definované zejména webovou adresou a telefonním číslem, příp. emailovou adresou. Kontaktní místo Objednatele slouží jako komunikační kanál v případě nefunkčnosti Service Desku Objednatele, nefunkčnosti koncové stanice uživatele nebo jako první eskalační úroveň.

2.1.1.19 Kontaktní místo Poskytovatele

Pracoviště Poskytovatele zajišťující kontakt uživatele na podporu uživatele v případě nefunkčnosti Service Desku a Kontaktního místa Objednatele. Je definované zejména webovou adresou a telefonním číslem, příp. emailovou adresou. Kontaktní místo Poskytovatele však slouží pouze jako záložní komunikační kanál v případě nefunkčnosti Service Desku Objednatele nebo jako první eskalační úroveň.

2.2 Definice Služby, komponent a částí

Katalog služeb specifikuje Službu Poskytovatele a jednotlivé činnosti (tzv. komponenty Služby), které vykonává Poskytovatel v rámci Služby. Katalog služeb obsahuje základní minimální výčet parametrů jednotlivých komponent Služby.

Služba		Komponenta		Režim
S1	PROVOZ, ÚDRŽBA A ROZVOJ	KS1.1	Kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS	Dle skutečného plnění
		KS1.2	Síťových aktivních prvků drátových i bezdrátových lokálních počítačových sítí v budovách MPSV	Dle skutečného plnění
		KS1.3	Serverů (mimo DDC MPSV), včetně jejich operačních systémů a služeb	Dle skutečného plnění
		KS1.4	Koncových pracovních stanic MPSV včetně jejich operačních systémů, aplikačního vybavení a emailového klienta	Dle skutečného plnění
		KS1.5	Síťových i lokálních tiskáren v budovách MPSV	Dle skutečného plnění
		KS1.6	Zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic	Dle skutečného plnění
		KS1.7	Mobilních telefonů	Dle skutečného plnění
		KS1.8	Dohledového systému nad ICT infrastrukturou s ohledem na distribuci a zpracování upozornění (alertů) – Nagios	Dle skutečného plnění
		KS1.9	Připojení k internetu	Dle skutečného plnění
		KS1.10	Systému internetových a intranetových stránek MPSV, mimo stránky spravované a provozované v rámci projektu JPŘ PSV	Dle skutečného plnění
		KS1.11	Systému Stream video z Poslanecké sněmovny a ze Senátu	Dle skutečného plnění

Služba		Komponenta		Režim
S2	PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB, KONZULTAČNÍ A ODBORNÉ PODPORY V NÁSLEDUJÍCÍCH OBLASTECH	KS1.12	Správa docházkového systému v budovách MPSV	Dle skutečného plnění
		KS1.13	HelpDesku MPSV pro vedení, selekci a řešení servisních požadavků	Dle skutečného plnění
		KS1.14	Provozu spojovacího pracoviště	Dle skutečného plnění
		KS1.15	Dohledového centra	Dle skutečného plnění
		KS1.16	Školení uživatelů rozvoje lokální infrastruktury MPSV	Dle skutečného plnění
		KS1.17	Podpůrných činností pro uživatele ICT prostředí MPSV	Dle skutečného plnění
		KS1.18	Součinností při řešení kybernetických bezpečnostních událostí, incidentů a aktualizace bezpečnostní dokumentace	Dle skutečného plnění

2.2.1 Služba „S1 Provoz, údržba a rozvoj“ a „S2 Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory“

2.2.1.1 Vymezení Služby

Objednatel níže vymezuje obsahovou náplň jednotlivých oblastí Služby. Pro každou komponentu Služby je stanovena požadovaná kategorie SLA. Kategorizace a podrobná specifikace SLA je obsahem tohoto dokumentu.

Označení	Název Služby
S1	Správa lokální ICT infrastruktury
S2	Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory
Stručný popis Služby	
Služba zajišťuje správu lokální ICT infrastruktury. Součástí Služby je příjem, zpracování a řešení Incidentů a požadavků v úrovni L2 a L3 evidovaných v systému Service Desk Objednatele.	
Podmínky poskytování Služby	
Předmětem Služby je zajištění správy lokální ICT infrastruktury výkonem činností vymezených v rámci jednotlivých komponent Služby v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou či na jejím základě. Poskytovatel bude vykonávat všechny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu (dostupnosti) všech logických částí lokální ICT infrastruktury. Činnosti, které Objednatel také požaduje, jsou uvedeny u jednotlivých komponent Služby. Objednatel požaduje plnění činností uvedených u komponent Služby KS1.1 – KS1.18 v rozsahu pokrývající všechny uvedené logické části. Poskytovatel zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení Incidentů zadaných do Service Desku Objednatele spadajících do kompetence Poskytovatele.	
Seznam komponent služby (oblasti zajišťovaných činností, jejichž detailní popis je uveden níže)	
Označení	Název
KS1.1	Provoz, údržba a rozvoj kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS
KS1.2	Provoz, údržba a rozvoj síťových aktivních prvků drátových i bezdrátových lokálních

	počítačových sítí v budovách MPSV
KS1.3	Provoz, údržba a rozvoj serverů (mimo DDC MPSV), včetně jejich operačních systémů a služeb
KS1.4	Provoz, údržba a rozvoj koncových pracovních stanic MPSV včetně jejich operačních systémů, aplikačního vybavení a emailového klienta
KS1.5	Provoz, údržba a rozvoj síťových i lokálních tiskáren v budovách MPSV
KS1.6	Provoz, údržba a rozvoj zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic
KS1.7	Provoz, údržba a rozvoj mobilních telefonů
KS1.8	Provoz, údržba a rozvoj dohledového systému nad ICT infrastrukturou s ohledem na distribuci a zpracování upozornění (alertů) – Nagios
KS1.9	Provoz, údržba a rozvoj připojení k internetu
KS1.10	Provoz, údržba a rozvoj systému internetových a intranetových stránek MPSV, mimo stránky spravované a provozované v rámci projektu JPR PSV
KS1.11	Provoz, údržba a rozvoj systému Stream video z Poslanecké sněmovny a ze Senátu
KS1.12	Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Správy docházkového systému v budovách MPSV“
KS1.13	Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „HelpDesku MPSV pro vedení, selekci a řešení servisních požadavků“
KS1.14	Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Provozu spojovacího pracoviště“
KS1.15	Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Dohledového centra“
KS1.16	Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Školení uživatelů rozvoje lokální infrastruktury MPSV“
KS1.17	Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Podpůrných činností pro uživatele ICT prostředí MPSV“
KS1.18	Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Součinností při řešení kybernetických bezpečnostních událostí, incidentů a aktualizace bezpečnostní dokumentace“
Parametry Služby	
Provozní parametry jsou uvedeny u jednotlivých komponent Služby.	

2.2.1.2 Komponenta Služby „KS1.1 Provoz, údržba a rozvoj kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS“

Označení	Název komponenty
KS1.1	Provoz, údržba a rozvoj kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS
Seznam činností	

<p>Provoz, údržba a rozvoj kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS</p>	<p>„Provoz, údržba a rozvoj kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS“ zahrnuje běžnou údržbu všech napájecích kabelážních rozvodů a propojů na čtyřech lokalitách Objednatele. Součástí činností je i kontrola a údržba UPS (nepřerušitelný zdroj napájení), kontrola stavu a údržba kabelážních rozvodů, spojů a koncových i průběžných prvků, příslušenství rozvaděčových skříní (např. chrániče, přepětové ochrany a další). Údržba zahrnuje zejména provádění opakujících činností potřebných pro bezchybný provoz daného zařízení či prvku tak aby byl minimalizován výskyt Vad. Veškeré činnosti na kabelážních rozvodech a elektrozařízeních musí být prováděna v souladu s příslušnými předpisy, normami pro danou oblast a provádět ji budou pouze držitelé potřebných oprávnění.</p> <p>Běžná údržba všech kabelážních optických a metalických propojů na čtyřech lokalitách Objednatele. Kontrola a údržba UPS (nepřerušitelný zdroj napájení). Vedení evidence jednotlivých propojů, evidence tras a zásuvek počítačové sítě v přehledné dokumentaci v tištěné i elektronické podobě. Vedení evidence tras a zásuvek počítačové sítě bude vedeno tak, aby byla možnost zachytit trasu i koncovou zásuvku včetně aktivních prvků a fyzického umístění. Evidence tras musí umožnit náhled provedených změn při případných změnách, či rekonfiguraci počítačové sítě.</p>
<p>Řešení Incidentů</p>	<p>„Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou Incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny logické části lokální ICT infrastruktury. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí lokální ICT infrastruktury (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění Poskytovatele není dodávka komponent/zařízení).</p>
<p>Řešení požadavků uživatelů</p>	<p>„Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti s napájecími kabelážními rozvody, napájecími zdroji apod.. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2.</p>
<p>Udržování technické dokumentace silových rozvodů</p>	<p>„Udržování technické dokumentace silových rozvodů“ obsahuje vedení evidence jednotlivých propojů, evidence tras a zásuvek napájení v přehledné dokumentaci v tištěné i elektronické podobě. Vedení evidence tras a zásuvek napájení bude vedeno tak, aby byla možnost zachytit trasu i koncovou zásuvku fyzického umístění. Evidence tras musí umožnit náhled provedených změn při případných změnách a snadnou dohledatelnost příslušných vazeb.</p>
<p>Podmínky provádění činností</p>	
<p>Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zachována dostupnost kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS. Zahrnuje zejména běžnou údržbu všech napájecích kabelážních rozvodů a propojů. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.</p>	
<p>Obsah plnění</p>	

Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:	
a) náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,	
b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností.	
Provozní doba poskytování komponenty	
Činnost "Řešení Incidentů" bude poskytována v režimu 7x24 (Po-Ne, 00:00 – 23:59hod).	
Ostatní činnosti budou poskytovány v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Reakční doba na Incidentu	0,5 hod
Zahájení řešení Incidentu	1 hod
Reakční doba na požadavek	1 hod
Zahájení řešení požadavků	4 hod
Reakční lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku.	
Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu či požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak.	
Role realizující danou komponentu Službu	
a) Manažer servisní podpory	
b) Technik kabelážních rozvodů	
Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)	
110	
Typ SLA	
1	

2.2.1.3 Komponenta Služby „KS1.2 Provoz, údržba a rozvoj síťových aktivních prvků drátových i bezdrátových lokálních počítačových sítí v budovách MPSV“

Označení	Název komponenty
KS1.2	Provoz, údržba a rozvoj síťových aktivních prvků drátových i bezdrátových lokálních počítačových sítí v budovách MPSV
Seznam činností	

<p>Provoz, údržba a rozvoj síťových aktivních prvků drátových i bezdrátových lokálních počítačových sítí v budovách MPSV</p>	<p>„Provoz, údržba a rozvoj síťových aktivních prvků drátových i bezdrátových lokálních počítačových sítí v budovách MPSV“ zahrnuje zejména činnosti spojené s běžnou údržbou a kontrolou stavu těchto kabeláží včetně koncových zásuvek či jiných zakončení zejm. síťového, telekomunikačního a televizního rozvodu. Údržba zahrnuje také provádění opakujících činností potřebných pro bezchybný provoz daného zařízení či prvku tak aby byl minimalizován výskyt Vad.</p> <p>Správa síťové infrastruktury počítačové sítě: konfigurace síťových aktivních prvků; konfigurace bezdrátové WiFi sítě; nastavení bezpečnostních parametrů na síťových prvcích i na přístupových bodech bezdrátové WiFi sítě; zálohování a uložení parametrů nastavení síťových prvků na bezpečném místě. Vypracování měsíčních monitorovacích zpráv o provozu síťové infrastruktury. Nastavení varovných zpráv pro obsluhu ICT infrastruktury.</p> <p>Je požadovaná pravidelná profylaxe (vyčištění zařízení od prachu a dalších mechanických nečistot) zařízení, jednou za dvanáct měsíců.</p> <p>Síťová zařízení jsou typové řady:</p> <table data-bbox="411 860 826 1151"> <tr><td>CISCO 29XX</td><td>... 49 kusů</td></tr> <tr><td>CISCO 35XX</td><td>... 9 kusů</td></tr> <tr><td>CISCO 37XX</td><td>... 1 kus</td></tr> <tr><td>CISCO 45XX</td><td>... 1 kus</td></tr> <tr><td>CISCO 65XX</td><td>... 1 kus</td></tr> <tr><td>Entrasys A4</td><td>... 2 kusy</td></tr> <tr><td>4ipnet EAP110</td><td>... 9 kusů</td></tr> <tr><td>4ipnet WHG311</td><td>... 1 kus</td></tr> </table> <p>Záruční výměna aktivních síťových prvků není předmětem plnění této služby.</p>	CISCO 29XX	... 49 kusů	CISCO 35XX	... 9 kusů	CISCO 37XX	... 1 kus	CISCO 45XX	... 1 kus	CISCO 65XX	... 1 kus	Entrasys A4	... 2 kusy	4ipnet EAP110	... 9 kusů	4ipnet WHG311	... 1 kus
CISCO 29XX	... 49 kusů																
CISCO 35XX	... 9 kusů																
CISCO 37XX	... 1 kus																
CISCO 45XX	... 1 kus																
CISCO 65XX	... 1 kus																
Entrasys A4	... 2 kusy																
4ipnet EAP110	... 9 kusů																
4ipnet WHG311	... 1 kus																
<p>Zřízení optických a metalických kabeláží, včetně rozvaděčových skříní</p>	<p>„Zřízení případných nových optických a metalických kabeláží, včetně rozvaděčových skříní“ zahrnuje např. vybudování tras v prostorách Objednatele včetně příslušných zakončení dané kabeláže (jedná se pouze o zřízení, součástí plnění Poskytovatele není dodávka komponent/zařízení).</p>																
<p>Řešení Incidentů</p>	<p>„Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou Incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny logické části lokální ICT infrastruktury. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí lokální ICT infrastruktury (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění Poskytovatele není dodávka komponent/zařízení).</p>																
<p>Řešení požadavků uživatelů</p>	<p>„Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti optickou a metalickou kabeláží, včetně rozvaděčových skříní. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2.</p>																

Udržování technické dokumentace síťových aktivních prvků drátových i bezdrátových lokálních počítačových sítí v budovách MPSV	„Udržování technické dokumentace konfigurace síťových aktivních prvků drátových i bezdrátových lokálních počítačových sítí v budovách MPSV“ zahrnuje vedení dokumentace ke konfiguraci síťových aktivních prvků drátových i bezdrátových lokálních počítačových sítí v budovách MPSV, vedení evidence jednotlivých propojů, evidence tras, zásuvek LAN sítě, aktivních prvků vč. fyzického umístění v přehledné dokumentaci v tištěné i elektronické podobě. Vedení evidence tras a zásuvek LAN sítě bude vedeno tak, aby byla možnost identifikovat trasu i koncovou zásuvku, jejich fyzické umístění, včetně použitého příslušného portu na aktivních prvcích. Evidence tras musí umožnit náhled provedených změn při případných změnách, či rekonfiguraci počítačové sítě.
Podmínky provádění činností	
Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zachována dostupnost lokální optických a metalických kabeláží počítačové sítě. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:	
<ul style="list-style-type: none"> a) náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. 	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta „Provoz, údržba a rozvoj síťových aktivních prvků drátových i bezdrátových lokálních počítačových sítí v budovách MPSV“ bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Reakční doba na Incident	0,5 hod
Zahájení řešení Incidentu	1 hod
Reakční doba na požadavek	1 hod
Zahájení řešení požadavků	4 hod
Reakční lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu či požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak.	
Role realizující danou komponentu Služby	
<ul style="list-style-type: none"> a) Manažer servisní podpory b) Technik kabelážních rozvodů c) Technik pro správu aktivních síťových prvků 	
Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)	
55	
Typ SLA	
1	

2.2.1.4 Komponenta Služby „KS1.3 Provoz, údržba a rozvoj serverů (mimo DDC MPSV), včetně jejich operačních systémů a služeb“

Označení	Název komponenty
----------	------------------

KS1.3	Provoz, údržba a rozvoj serverů (mimo DDC MPSV), včetně jejich operačních systémů a služeb
Seznam činností	
Provoz, údržba a rozvoj serverů (mimo DDC MPSV), včetně jejich operačních systémů a služeb	<p>Správa operačních systémů provozovaných na serverech Objednatele – Windows server 2003, Windows server 2008R2, Windows 2012, Windows 2012 R2, Linux Ubuntu, RedHat, Debian a Suse Linux. Operační systémy jsou umístěny na 60 serverech (HP Proliant DL380, nebo Dell Power Edge 2650, 2850, 2900 a 2950) a 3 datových úložištích (HP HSV 300 Storage Works, nebo Dell MD3000 a 220s). Součástí správy je pravidelná údržba diskových prostorů, analýza logů, předcházení potenciálním výpadkům, zajištění instalace aktualizací OS, zavádění nových uživatelů na servery, nastavení přístupových práv a pravidelná profylaxe zařízení, jednou za dvanáct měsíců. Dle nutnosti provádění reinstalace serverů. Příprava SW image základních instalací tak, aby reinstalace byly prováděny ve velmi krátkém čase.</p> <p><u>Virtuální prostředí:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • VMware ESX (weby domény esfcr.cz, aplikace Analýza rizik, aplikace Střet zájmů, Internetové formuláře, Databáze webu cizinci.cz, Projekt ITP) • MS Hyper-V (Tiskové služby, aplikační server Prophet – modelování + analýza) <p>Správa DHCP (dynamické přidělování síťových adres) – konfigurace a správa DHCP serverů dle jednotlivých lokalit a logického uspořádání počítačové sítě Objednatele.</p> <p>Správa DNS (hierarchický systém řízení doménových jmen) – konfigurace a správa hlavního DNS serveru a záložních DNS serverů</p> <p>Správa NTP (synchronizace vnitřních hodin počítačů) – hlavních i záložních serverů.</p> <p>Správa CA a řízení distribuce certifikátů na zaměstnanecké karty. Servery jsou v clusterovém řešení jako vysoce dostupné systémy.</p> <p>Active Directory (AD) – konfigurace a správa AD s ohledem na bezpečnost počítačové sítě – zejména správa uživatelských účtů a počítačů zapojených do počítačové sítě, instalace pomocí skupinových politik.</p>
Řešení Incidentů	<p>„Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou Incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny logické části lokální ICT infrastruktury. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí lokální ICT infrastruktury (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění Poskytovatele není dodávka komponent/zařízení).</p>

Řešení požadavků uživatelů	„Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti s oblastí provozu, údržby a rozvoje serverů (mimo DDC MPSV), včetně jejich operačních systémů a služeb. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2.
Udržování technické dokumentace	„Udržování technické dokumentace serverů (mimo DDC) aktivních prvků počítačové sítě“ zahrnuje vedení příslušné dokumentace, která je společná pro komponentu KS 1.2 a KS 1.3. Součástí dokumentace bude vedení přehledné evidence jednotlivých portů, evidence konfigurace jednotlivých AP včetně vazeb na síť jako celek, informace o pořizování konfiguračních záloh při každé změně nastavení, vedení evidence fyzického umístění AP a to v tištěné i elektronické podobě. Dokumentace musí umožnit přehled provedených změn při případných změnách, či rekonfiguraci počítačové sítě.
Podmínky provádění činností	
Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zachována dostupnost serverů (mimo DDC MPSV), včetně jejich operačních systémů a služeb. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat: <ul style="list-style-type: none"> a) náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. 	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta “Provoz, údržba a rozvoj serverů (mimo DDC MPSV), včetně jejich operačních systémů a služeb” bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Reakční doba na Incident	0,5 hod
Zahájení řešení Incidentu	1 hod
Reakční doba na požadavek	1 hod
Zahájení řešení požadavků	4 hod
Reakční lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu či požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak.	
Role realizující danou Službu	
<ul style="list-style-type: none"> a) Manažer servisní podpory b) Technik pro správu aktivních síťových prvků 	
Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)	
411	
Typ SLA	
1	

2.2.1.5 Komponenta Služby „KS1.4 Provoz, údržba a rozvoj koncových pracovních stanic MPSV včetně jejich operačních systémů, aplikačního vybavení a emailového klienta“

Označení	Název komponenty
KS1.4	Provoz, údržba a rozvoj koncových pracovních stanic MPSV včetně jejich operačních systémů, aplikačního vybavení a emailového klienta
Seznam činností	
Provoz, údržba a rozvoj koncových pracovních stanic MPSV včetně jejich operačních systémů, aplikačního vybavení a emailového klienta	Správa operačních systémů (OS) a aplikačního vybavení na 1300 pracovních stanicích, z toho je 400 NtB. Nastavení přístupových práv ke stanicím a základní nastavení politik, které garantují bezchybný chod stanic z pohledu OS pracovní stanice. Na pracovních stanicích je provozován OS Microsoft (Vista, W7, W8, W8.1). Aplikační vybavení koncových stanic produkty MS Office, Adobe Acrobat, antivirová ochrana stanic. U NtB správa vzdáleného přístupu. Vytvářet a uchovávat SW image typových instalací jednotlivých pracovních stanic. Zajistit profylaxi koncových stanic dvakrát za jeden rok, drobné mechanické opravy koncových stanic, administrativa spojená s vyřazením zastaralé pracovní stanice z majetkové evidence. Zajištění instalace, správy a zálohování poštovního systému Objednatele. Údržba uživatelských „mailboxů“, synchronizace dat s mobilními telefony, správa distribučních skupin, správa servisních a skupinových adres.
Řešení Incidentů	„Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou Incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny logické části lokální ICT infrastruktury. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí lokální ICT infrastruktury (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění Poskytovatele není dodávka komponent/zařízení).
Řešení požadavků uživatelů	„Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti s provozem koncových stanic a zařízení. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2.
Vedení technické dokumentace koncových stanic MPSV	„Vedení technické dokumentace koncových koncových stanic a zařízení“ zahrnuje vedení dokumentace ke konfiguraci koncových zařízení v přehledné dokumentaci v tištěné i elektronické podobě.
Podmínky provádění činností	
Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zachována dostupnost koncových pracovních stanic MPSV včetně jejich operačních systémů, aplikačního vybavení a emailového klienta. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.	
Obsah plnění	

Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:	
<ul style="list-style-type: none"> a) náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. 	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta "Provoz, údržba a rozvoj koncových pracovních stanic MPSV včetně jejich operačních systémů, aplikačního vybavení a emailového klienta" bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Reakční doba na Incident	0,5 hod
Zahájení řešení Incidentu	1 hod
Reakční doba na požadavek	1 hod
Zahájení řešení požadavků	4 hod
Reakční lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku.	
Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu či požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak.	
Role realizující danou komponentu Služby	
<ul style="list-style-type: none"> a) Manažer servisní podpory b) Technik pro správu operačních systémů c) Technik pro správu aktivních síťových prvků d) Technik kabelážních rozvodů e) Technik správy koncových stanic a zařízení I. f) Technik správy koncových stanic a zařízení II. 	
Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)	
960	
Typ SLA	
2	

2.2.1.6 Komponenta Služby „KS1.5 Provoz, údržba a rozvoj síťových i lokálních tiskáren v budovách MPSV“

Označení	Název komponenty
KS1.5	Provoz, údržba a rozvoj síťových i lokálních tiskáren v budovách MPSV
Seznam činností	
Provoz, údržba a rozvoj síťových i lokálních tiskáren v budovách MPSV	Správa 800 kusů síťových a lokálních tiskáren obsahující instalaci tiskáren, aktualizaci správných tiskových ovladačů, nastavení síťových parametrů u síťových tiskáren, sledování obsahu tonerů a jejich včasná výměna. Dodávka tonerů, dalších mechanických součástí a spotřebního materiálu tiskáren není předmětem plnění veřejné zakázky.

Řešení Incidentů	„Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou Incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny logické části lokální ICT infrastruktury. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí lokální ICT infrastruktury (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění Poskytovatele není dodávka komponent/zařízení).
Řešení požadavků uživatelů	„Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti s provozem a údržbou síťových i lokálních tiskáren v budovách MPSV. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2.
Vedení technické dokumentace	„Vedení technické dokumentace síťových i lokálních tiskáren v budovách MPSV“ zahrnuje vedení dokumentace ke konfiguraci koncových zařízení v přehledné dokumentaci v tištěné i elektronické podobě.
Podmínky provádění činností	
Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zachována dostupnost síťových i lokálních tiskáren v budovách MPSV. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:	
<ul style="list-style-type: none"> a) náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. 	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta “Provoz, údržba a rozvoj síťových i lokálních tiskáren v budovách MPSV” bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Reakční doba na Incident	0,5 hod
Zahájení řešení Incidentu	1 hod
Reakční doba na požadavek	1 hod
Zahájení řešení požadavků	4 hod
Reakční lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku.	
Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu či požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak.	
Role realizující danou komponentu Služby	
<ul style="list-style-type: none"> a) Technik kabelážních rozvodů b) Technik správy koncových stanic a zařízení I. c) Technik správy koncových stanic a zařízení II. 	
Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)	
137	
Typ SLA	

2.2.1.7 Komponenta Služby „KS1.6 Provoz, údržba a rozvoj zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic“

Označení	Název komponenty
KS1.6	Provoz, údržba a rozvoj zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic
Seznam činností	
Provoz, údržba a rozvoj zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic	<p>Zálohování serverových systémů na dvou úrovních:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. „online“ záloha na diskové pole s definovanou časovou periodou během dne a kompletní zálohou v nočních hodinách 2. příprava záložního média z diskového pole se zálohami pro bezpečné uložení v bance nebo trezoru na bezpečném místě – tato záloha se bude provádět jeden krát denně <p>Zálohování se týká všech serverů. Záloha bude prováděna na HP Tape Library MSL2024 a Dell Power Vault 124T.</p>
Řešení Incidentů	<p>„Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou Incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny logické části lokální ICT infrastruktury. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí lokální ICT infrastruktury (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění Poskytovatele není dodávka komponent/zařízení).</p>
Řešení požadavků uživatelů	<p>„Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti se zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2.</p>
Vedení technické dokumentace zálohování	<p>Vedení technické dokumentace zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic v přehledné dokumentaci v tištěné i elektronické podobě.</p>
Podmínky provádění činností	
<p>Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zachována dostupnost zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic MPSV. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.</p>	
Obsah plnění	
<p>Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. 	
Provozní doba poskytování komponenty	

Komponenta "Provoz, údržba a rozvoj zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic" bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Reakční doba na Incident	0,5 hod
Zahájení řešení Incidentu	1 hod
Reakční doba na požadavek	1 hod
Zahájení řešení požadavků	4 hod
Reakční lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu či požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak.	
Role realizující danou komponentu Služby	
<ul style="list-style-type: none"> a) Technik kabelážních rozvodů b) Technik správy koncových stanic a zařízení I. c) Technik správy koncových stanic a zařízení II. 	
Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)	
55	
Typ SLA	
2	

2.2.1.8 Komponenta Služby „KS1.7 Provoz, údržba a rozvoj mobilních telefonů“

Označení	Název komponenty
KS1.7	Provoz, údržba a rozvoj mobilních telefonů
Seznam činností	
Provoz, údržba a rozvoj mobilních telefonů	<p>Správa a konfigurace mobilních telefonů. Správa a konfigurace mobilních 300 kusů „chytrých“ mobilních telefonů, včetně vzdáleného přístupu k elektronické poště.</p> <p>Správa mobilní kanceláře zahrnuje konfiguraci a následnou správu „chytrých“ mobilních telefonů (obecně telefony s OS Android, Windows x, BlackBerry, IOS x) a centrálního mailového serveru tak, aby byl umožněn on-line přístup k mailovým službám (číst a psát maily), kalendářovým službám (možnost zapisovat a potvrzovat záznamy v kalendáři uživatele); dostupnost kontaktů uložených na centrálním serveru z mobilního telefonu (telefonní čísla, e-mailové adresy a případně další údaje poskytované mailovým serverem evidovaných v účtu uživatele).</p>

Řešení Incidentů	„Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou Incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny logické části lokální ICT infrastruktury. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí lokální ICT infrastruktury (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění Poskytovatele není dodávka komponent/zařízení).
Řešení požadavků uživatelů	„Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti s provozem mobilních zařízení. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2.
Podmínky provádění činností	
Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zachována dostupnost mobilních telefonů MPSV. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:	
<ul style="list-style-type: none"> a) náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. 	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta “Provoz, údržba a rozvoj mobilních zařízení” bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Reakční doba na Incident	0,5 hod
Zahájení řešení Incidentu	1 hod
Reakční doba na požadavek	1 hod
Zahájení řešení požadavků	4 hod
Reakční lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku.	
Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu či požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak.	
Role realizující danou komponentu Služby	
<ul style="list-style-type: none"> a) Technik správy koncových stanic a zařízení I. b) Technik správy koncových stanic a zařízení II. 	
Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)	
123	
Typ SLA	
2	

2.2.1.9 Komponenta Služby „KS1.8 Provoz, údržba a rozvoj dohledového systému nad ICT infrastrukturou s ohledem na distribuci a zpracování upozornění (alertů) – Nagios“

Označení	Název komponenty
KS1.8	Provoz, údržba a rozvoj dohledového systému nad ICT infrastrukturou s ohledem na distribuci a zpracování upozornění (alertů) – Nagios
Seznam činností	
Provoz, údržba a rozvoj dohledového systému nad ICT infrastrukturou s ohledem na distribuci a zpracování upozornění (alertů) – Nagios	<p>Jedná se o provozování služeb monitorovacího systému nad infrastrukturou celého systému WAN Objednatele. Systém umožní nastavování varovných zpráv pro obsluhu ICT infrastruktury, evidenci a vyhodnocení plnění požadavků. Součástí bude vypracování směrnice pro zálohování a směrnice pro obnovu infrastruktury po havárii.</p> <p>Jedná se zejména o:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teplotní a vlhkostní podmínky v místnosti serverů • Běh aktivních síťových prvků a jejich modulů • Detekce neoprávněných zásahů do počítačové sítě, bezpečnostních politik • Monitorování serverů a jejich služeb • Monitorování kamerového systému • Monitorování systému napájení, systému chlazení/klimatizace <p>Technologie: eHealth, IBM NetCool, Zabbix</p>
Řešení telefonických požadavků	„Řešení telefonických požadavků“ zahrnuje řešení vybraných (jednoduchých operativních telefonických dotazů) přijatých prostřednictvím Kontaktního místa Objednatele.
Řízení provozu dohledového centra	„Řízení provozu dohledového centra“ je realizováno prostřednictvím role Manažer servisní podpory pro zajištění dostupnosti a aktivit personální obsluhy Help Desku.
Podmínky provádění činností	
Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku neprodleně od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji. V případě výkonu činností „Řešení telefonických požadavků“ zaznamená ve stanovené lhůtě požadované informace včetně identifikace uživatele (jméno, linka apod.)	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:	
<ul style="list-style-type: none"> a) náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. 	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta “Provoz, údržba a rozvoj dohledového systému nad ICT infrastrukturou s ohledem na distribuci a zpracování upozornění (alertů) – Nagios” bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Zahájení řešení požadavků (max. nepřítomnost personálu obsluhy Help Desku v provozní době)	0,25 hod
Lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zahájení provozní doby Help Desku.	
Lhůta se vztahuje na všechny činnosti realizované v rámci této komponenty nebo činnosti, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak.	
Role realizující danou komponentu Služby	

a) Manažer servisní podpory b) Operátor
Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)
55
Typ SLA
2

2.2.1.10 Komponenta Služby „KS1.9 Provoz, údržba a rozvoj připojení k internetu“

Označení	Název komponenty
KS1.9	Provoz, údržba a rozvoj připojení k internetu
Seznam činností	
Provoz, údržba a rozvoj připojení k internetu	Správa internetového připojení IPv4 a IPv6 veřejných adres, správa jmenného prostoru domén a správa internetových domén ve vlastnictví Objednatele, správa a autorizace požadavků na změnu firewall (technologie: CheckPoint) bezpečnostních politik. Sledování internetového připojení.
Řešení telefonických požadavků	„Řešení telefonických požadavků“ zahrnuje řešení vybraných (jednoduchých operativních telefonických dotazů) přijatých prostřednictvím Kontaktního místa Objednatele.
Provoz, údržba a rozvoj připojení k internetu.	„Provoz, údržba a rozvoj připojení k internetu“ je realizováno prostřednictvím role Manažer servisní podpory pro zajištění dostupnosti a aktivit personální obsluhy Help Desku.
Podmínky provádění činností	
Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku neprodleně od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji. V případě výkonu činností „Řešení telefonických požadavků“ zaznamená ve stanovené lhůtě požadované informace včetně identifikace uživatele (jméno, linka apod.)	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:	
<ul style="list-style-type: none"> a) náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. 	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta “ Provoz, údržba a rozvoj připojení k internetu ” bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Zahájení řešení požadavků (max. nepřítomnost personálu obsluhy Help Desku v provozní době)	0,25 hod
Lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zahájení provozní doby Help Desku.	
Lhůta se vztahuje na všechny činnosti realizované v rámci této komponenty nebo činnosti, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak.	
Role realizující danou komponentu Služby	
<ul style="list-style-type: none"> a) Manažer servisní podpory b) Operátor 	

Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)
27
Typ SLA
1

2.2.1.11 Komponenta Služby „KS1.10 Správa systému internetových stránek zadavatele (www.mpsv.cz)“

Označení	Název komponenty
KS1.10	Správa systému internetových stránek zadavatele (www.mpsv.cz)
Seznam činností	
Provoz, údržba a rozvoj systému internetových a intranetových stránek MPSV, mimo stránky spravované a provozované v rámci projektu JPŘ PSV	Správa a údržba obsahu, technického řešení a grafické podoby internetových stránek Objednatele, včetně součástí Český Focal Point, Cizinci v České republice a EQUAL v České republice. Popis internetových stránek Objednatele www.mpsv.cz : PHP za podpory databáze MySQL (informační báze, kontakty, tiskové konference, tiskové zprávy, veřejné zakázky). Údržba obsahu webů prostřednictvím redakčního systému. V rámci podpory produkčního provozu zajistí Poskytovatel řešení provozních a bezpečnostních incidentů s využitím dohledových prostředků Objednatele, profylaxi a údržbu zmíněných systémů s využitím archivačních, zálohovacích a aktualizčních systémů Objednatele, administraci včetně správy obsahu, řízení a odbavování uživatelských požadavků na podporu provozu.
Řešení telefonických požadavků	„Řešení telefonických požadavků“ zahrnuje řešení vybraných (jednoduchých operativních telefonických dotazů) přijatých prostřednictvím Kontaktního místa Objednatele.
Provoz, údržba a rozvoj systému internetových a intranetových stránek MPSV, mimo stránky spravované a provozované v rámci projektu JPŘ PSV	„Provoz, údržba a rozvoj systému internetových a intranetových stránek MPSV, mimo stránky spravované a provozované v rámci projektu JPŘ PSV“ je realizováno prostřednictvím role Manažer servisní podpory pro zajištění dostupnosti a aktivit personální obsluhy Help Desku.
Podmínky provádění činností	
Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku neprodleně od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji. V případě výkonu činností „Řešení telefonických požadavků“ zaznamená ve stanovené lhůtě požadované informace včetně identifikace uživatele (jméno, linka apod.)	
Obsah plnění	

Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:	
a) náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,	
b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností.	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta "Provoz, údržba a rozvoj systému internetových a intranetových stránek MPSV, mimo stránky spravované a provozované v rámci projektu JPR PSV" bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Zahájení řešení požadavků (max. nepřítomnost personálu obsluhy Help Desku v provozní době)	0,25 hod
Lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zahájení provozní doby Help Desku.	
Lhůta se vztahuje na všechny činnosti realizované v rámci této komponenty nebo činnosti, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak.	
Role realizující danou komponentu Služby	
a) Manažer servisní podpory	
b) Operátor	
Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)	
137	
Typ SLA	
1	

2.2.1.12 Komponenta Služby „KS1.11 Provoz, údržba a rozvoj systému Stream video z Poslanecké sněmovny a ze Senátu“

Označení	Název komponenty
KS1.11	Provoz, údržba a rozvoj systému Stream video z Poslanecké sněmovny a ze Senátu
Seznam činností	
Provoz, údržba a rozvoj systému Stream video z Poslanecké sněmovny a ze Senátu	„Provoz, údržba a rozvoj systému Stream video z Poslanecké sněmovny a ze Senátu“ umožňuje digitalizaci analogového video signálu přenášeného z Poslanecké sněmovny a ze Senátu České republiky. Součástí činnosti je i komprese datového toku, zajištění multicast vysílání v počítačové síti MPSV a záznamu. Součástí komponenty je i správa a řízení multicast group na aktivních prvcích sítě tak, aby byl datový proud směrován pouze konkrétnímu uživateli.
Řešení Incidentů	„Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou Incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny logické části lokální ICT infrastruktury. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí lokální ICT infrastruktury (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění Poskytovatele není dodávka komponent/zařízení).

Řešení požadavků uživatelů	„Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti se systémem Stream video z Poslanecké sněmovny a ze Senátu. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2.
Technická dokumentace systému Stream video	„Technická dokumentace systému Stream video“ zahrnuje vedení dokumentace ke konfiguraci daného systému v tištěné i elektronické podobě.
Podmínky provádění činností	
Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadované rozsahu, aby byla zachována dostupnost systému Stream video z Poslanecké sněmovny a ze Senátu. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:	
<ul style="list-style-type: none"> a) náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. 	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta „Správa systému Stream video z Poslanecké sněmovny a ze Senátu“ bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Reakční doba na Incident	0,5 hod
Zahájení řešení Incidentu	1 hod
Reakční doba na požadavek	1 hod
Zahájení řešení požadavků	4 hod
Reakční lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu či požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak.	
Role realizující danou komponentu Služby	
<ul style="list-style-type: none"> a) Technik správy koncových stanic a zařízení II. b) Technik správy webových aplikací 	
Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)	
14	
Typ SLA	
1	

2.2.1.13 Komponenta Služby „KS1.12 Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Správy docházkového systému v budovách MPSV“

Označení	Název komponenty
----------	------------------

KS1.12	Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Správy docházkového systému v budovách MPSV“
Seznam činností	
Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Správy docházkového systému v budovách MPSV“	Správa docházkového systému, ID management a zálohování dat. Povinností Poskytovatele je správa identit, přidělování rolí a oprávnění, přístupových karet, dohled a eskalace závad a rizikových stavů. Předmětem plnění není servis aplikace docházka, ani servis čteček a turniketů, jež jsou součástí docházkového systému.
Podmínky provádění činností	
Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zajištěna požadovaná připravenost požadovaných specialistů v oblasti ostatních provozních a konzultačních činností. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat: <ul style="list-style-type: none"> a) náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. 	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta “Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Správy docházkového systému v budovách MPSV“ ” bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Reakční doba na požadavek	1 hod
Zahájení řešení požadavků	4 hod
Reakční lhůty běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak.	
Role realizující danou komponentu Služby	
<ul style="list-style-type: none"> a) Manažer servisní podpory b) Technik pro správu operačních systémů c) Technik správy koncových stanic a zařízení I. d) Technik správy webových aplikací 	
Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)	
55	
Typ SLA	
2	

2.2.1.14 Komponenta Služby „KS1.13 Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „HelpDesku MPSV pro vedení, selekci a řešení

servisních požadavků“

Označení	Název komponenty
KS1.13	Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „HelpDesku MPSV pro vedení, selekci a řešení servisních požadavků“
Seznam činností	
Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „HelpDesku MPSV pro vedení, selekci a řešení servisních požadavků“	Obsluha systému pro zápis požadavků dělených dle organizační struktury, s možností určení řešitelů požadavků. Systém umožňuje řízený oběh informací tak, aby uživatelé byli informováni o jednotlivých fázích řešení těchto požadavků. Požadavek v Helpdesku bude veden, selektován a následně po přidělení servisního požadavku následuje vlastní řešení požadavku, který přináleží do některé z lokalit předmětu plnění. Systém Helpdesku je určen pro řešení interních požadavků v rámci lokalit uvedených v předmětu plnění. Systém Servisdesku dále umožňuje i zadávání a správu externích uživatelů, kteří pro Objednatele zajišťují další služby. Tento systém je určen pro servis v rámci celého informačního systému Objednatele a pro spolupráci s ostatními dodavateli.
Podmínky provádění činností	
Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zajištěná požadovaná připravenost požadovaných specialistů v oblasti ostatních provozních a konzultačních činností. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat: a) náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností.	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta “Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „HelpDesku MPSV pro vedení, selekci a řešení servisních požadavků“ ” bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Reakční doba na požadavek	1 hod
Zahájení řešení požadavků	4 hod
Reakční lhůty běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak.	
Role realizující danou komponentu Služby	
a) Manažer servisní podpory b) Technik správy koncových stanic a zařízení I. c) Technik správy koncových stanic a zařízení II. d) Technik správy webových aplikací	
Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)	
274	

Typ SLA
2

2.2.1.15 Komponenta Služby „KS1.14 Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Provozu spojovacího pracoviště“

Označení	Název komponenty
KS1.14	Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Provozu spojovacího pracoviště“
Seznam činností	
Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Provozu spojovacího pracoviště	Jedná se o služby personálního zajištění spojovacího pracoviště pro příchozí hovory v rámci MPSV.
Podmínky provádění činností	
Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zajištěná požadovaná připravenost požadovaných specialistů v oblasti ostatních provozních a konzultačních činností. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat: a) náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností.	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta “Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Provozu spojovacího pracoviště” bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Reakční doba na požadavek	1 hod
Zahájení řešení požadavků	4 hod
Reakční lhůty běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak.	
Role realizující danou komponentu Služby	
a) Manažer servisní podpory b) Operátor	
Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)	
960	
Typ SLA	
Není sledováno	

2.2.1.16 Komponenta Služby „KS1.15 Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Dohledového centra“

Označení	Název komponenty
KS1.15	Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Dohledového centra“
Seznam činností	
Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Dohledového centra“	Jedná se o služby personálního zajištění spojené s provozem dohledu a monitoringu pro infrastrukturální databázové a programové vybavení a aplikací MPSV v rámci běžného provozu a zjišťování vad na základě automatického sběru dat ze sond a čítačů.
Podmínky provádění činností	
Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zajištěná požadovaná připravenost požadovaných specialistů v oblasti ostatních provozních a konzultačních činností. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat: a) náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností.	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta “Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Dohledového centra“” bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Reakční doba na požadavek	1 hod
Zahájení řešení požadavků	4 hod
Reakční lhůty běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak.	
Role realizující danou komponentu Služby	
a) Manažer servisní podpory b) Technik pro správu operačních systémů c) Technik datových prvků a sítí d) Operátor	
Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)	
960	
Typ SLA	
1	

2.2.1.17 Komponenta Služby „KS1.16 Personální zajištění služeb, konzultační

a odborné podpory v oblasti „Školení uživatelů rozvoje lokální infrastruktury MPSV“

Označení	Název komponenty
KS1.16	Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Školení uživatelů rozvoje lokální infrastruktury MPSV“
Seznam činností	
Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Školení uživatelů rozvoje lokální infrastruktury MPSV“	<p>Vybraní zástupci Poskytovatele se budou účastnit pravidelných porad z oblasti inovace HW a SW vybavení, účastnit se výběrových řízení Objednatele související s problematikou ICT, zastupovat a prosazovat potřeby a názory Objednatele při zabezpečení správného chodu ICT infrastruktury.</p> <p><u>Poskytovatel bude zajišťovat:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • komunikaci s dodavatelem HW i SW řešení na bázi technických specifikací • vlastními silami resp. dodavatelsky bude Poskytovatel zajišťovat základní i odborná školení související se správným chodem SW aplikací dle požadavků Objednatele • dle požadavků Objednatele bude provádět posouzení smluv a dodatků z oblasti ICT • tvorbu a aktualizaci dokumentace související s ICT infrastrukturou • vedení evidence přidělené a vrácené ICT techniky; příprava podkladů pro inventury ICT majetku • individuální školení nových zaměstnanců (Objednatel požaduje vypracovat a průběžně aktualizovat podklady pro individuální školení nových zaměstnanců).
Podmínky provádění činností	
Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zajištěna požadovaná připravenost požadovaných specialistů v oblasti ostatních provozních a konzultačních činností. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat: <ul style="list-style-type: none"> a) náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. 	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta "Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Školení uživatelů rozvoje lokální infrastruktury MPSV“" bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Reakční doba na požadavek	1 hod
Zahájení řešení požadavků	4 hod
Reakční lhůty běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak.	
Role realizující danou komponentu Služby	

<ul style="list-style-type: none"> a) Manažer servisní podpory b) Technik pro správu operačních systémů c) Technik datových prvků a sítí d) Operátor
Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)
137
Typ SLA
Není sledováno

2.2.1.18 Komponenta Služby „KS1.17 Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Podpůrných činností pro uživatele ICT prostředí MPSV“

Označení	Název komponenty
KS1.17	Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Podpůrných činností pro uživatele ICT prostředí MPSV“
Seznam činností	
Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Podpůrných činností pro uživatele ICT prostředí MPSV“	Zabezpečení odborných kapacit pro konzultační a podpůrnou činnost pro účastníky v oblastech, které jsou předmětem plnění veřejné zakázky. Jedná se řešení uživatelských dotazů na funkci a činnost PC, mobilních telefonů, tiskáren, periférií a uživatelských aplikací, včetně jejich nastavení na pracovišti Objednatele.
Podmínky provádění činností	
Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zajištěná požadovaná připravenost požadovaných specialistů v oblasti ostatních provozních a konzultačních činností. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat: <ul style="list-style-type: none"> a) náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. 	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta “Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Podpůrných činností pro uživatele ICT prostředí MPSV“” bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Reakční doba na požadavek	1 hod
Zahájení řešení požadavků	4 hod

Reakční lhůty běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku.

Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak.

Role realizující danou komponentu Služby

- a) Manažer servisní podpory
- b) Technik pro správu operačních systémů
- c) Technik datových prvků a sítí
- d) Technik kabelážních rozvodů
- e) Technik správy koncových stanic a zařízení I.
- f) Technik správy koncových stanic a zařízení II.
- g) Technik správy webových aplikací
- h) Operátor

Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)

274

Typ SLA

Není sledováno

2.2.1.19 Komponenta Služby „KS1.18 Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Součinností při řešení kybernetických bezpečnostních událostí, incidentů a aktualizace bezpečnostní dokumentace“

Označení	Název komponenty
KS1.18	Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Součinností při řešení kybernetických bezpečnostních událostí, incidentů a aktualizace bezpečnostní dokumentace“
Seznam činností	

Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Součinností při řešení kybernetických bezpečnostních událostí, incidentů a aktualizace bezpečnostní dokumentace“

Objednatel požaduje vytvořit bezpečnostní politiku a následně ji aktualizovat v měsíčních intervalech.

Požadavky na postup vytvoření bezpečnostní politiky jsou rozděleny do etap I. až V. Aktualizaci bezpečnostní politiky popisuje etapa VI. Pro jednotlivé etapy jsou níže požadovány konkrétní výstupy a to za účelem sladění prováděných činností s celkovými principy řízení informační bezpečnosti Objednatele. Pro každou etapu požaduje Objednatel v rámci nabídky definovat požadované vstupy (dokumenty, konzultace, diskuse), potřebné součinnosti a termíny zahájení a ukončení při dodržení členění na etapy a s cílem dosažení požadovaných výstupů.

I. etapa – Definice cílů a požadavků, analýza současného stavu

Požadované výstupy:

- Strategická dokumentace – popis základních bezpečnostních cílů a strategie bezpečnosti.
- Popis stávající komunikační infrastruktury s detailním popisem jednotlivých prvků.
- Systém řízení bezpečnostní politiky komunikační infrastruktury – Strategická část bezpečnostní politiky.

II. etapa – Identifikace a analýza rizik

Požadované výstupy:

- Seznam aktiv včetně jejich kategorizace – musí obsahovat detailní výčet všech aktiv definovaného informačního systému včetně jejich sdružení do skupin.
- Seznam hrozeb včetně četnosti jejich výskytu – bude obsahovat konkrétní výčet všech uvažovaných hrozen a četnost jejich výskytu včetně metodiky stanovení takovéto četnosti
- Dokument „Analýza rizik“ musí obsahovat minimálně konkrétní seznam dvojic aktivum-hrozba. Pro každou dvojici musí být určena úroveň hrozby, úroveň zranitelnosti a úroveň rizika.

III. etapa – Bezpečnostní politika: Návrh bezpečnostních opatření

Požadované výstupy:

- Dokument „Bezpečnostní politika – strategická část“.
- Dokument „Bezpečnostní politika – systémová část“ v členění:
 - a) Fyzická bezpečnost a bezpečnost prostředí.
 - b) Administrativní bezpečnost a organizační opatření.
 - c) Bezpečnost zařízení.
 - d) Personální bezpečnostní politika.
 - e) Bezpečnost komunikací a provozu.
 - f) Řešení výjimečných situací.
- Zpracování výstupů v této etapě očekává Objednatel minimálně na úrovni přesného popisu uvažovaných protipatření či činností.

IV. etapa – Příprava podkladů pro školení uživatelů a administrátorů

Požadované výstupy:

- Plán zvyšování povědomí o bezpečnosti komunikační infrastruktury mezi zaměstnanci společnosti
- Osnova školení pro administrátory.
- Osnova školení pro běžné uživatele.

V. etapa – Implementační studie

Požadované výstupy:

- Technologické upřesnění prvků zajišťujících snížení rizika na referenční úroveň.
- Výpis technologických prvků použitých v implementační studii včetně jejich obvyklé ceny.

VI. etapa – Správa (aktualizace) bezpečnostních politik

Požadované výstupy:

- Průběžné měsíční vyhodnocování naplnění bezpečnostních politik
- Aktualizované výstupy předchozích etap

Požadavky na využití metodik při realizaci jednotlivých etap.

S ohledem na povahu předmětu plnění očekává Objednatel využití konkrétních níže definovaných metodických přístupů při realizaci jednotlivých etap.

I. etapa – Definice cílů a požadavků, analýza současného stavu

Vytvoření strategické dokumentace je očekáváno s využitím ISO/IEC 17799.

II. etapa – Identifikace a analýza rizik komunikační infrastruktury

Výstupy této etapy očekává Objednatel zpracovat dle ČSN ISO/IEC TR 13335 — Informační technologie — Směrnice pro řízení bezpečnosti IT.

III. etapa – Bezpečnostní politika komunikační infrastruktury

Výstupy této etapy očekává Objednatel zpracovat dle ISO/IEC 17799.

IV. etapa – Příprava podkladů pro školení uživatelů a administrátorů.

Výstupy této etapy očekává Objednatel zpracovat dle ISO/IEC 17799 a ISO 9001.

V. etapa – Implementační studie.

Ve výstupech této etapy očekává Objednatel upřesnění až na úroveň konkrétních technologických prvků. Metodiku navrhne a její výběr zdůvodní Poskytovatel.

VI. etapa – Správa bezpečnostních politik

Metodiku navrhne a její výběr zdůvodní Poskytovatel.

Podmínky provádění činnosti	
Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zajištěná požadovaná připravenost požadovaných specialistů v oblasti ostatních provozních a konzultačních činností. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat: <ul style="list-style-type: none"> a) náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. 	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta "Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Součinností při řešení kybernetických bezpečnostních událostí, incidentů a aktualizace bezpečnostní dokumentace“ bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Reakční doba na požadavek	1 hod
Zahájení řešení požadavků	4 hod
Reakční lhůty běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak.	
Role realizující danou komponentu Služby	
<ul style="list-style-type: none"> a) Manažer servisní podpory b) Technik pro správu operačních systémů c) Technik datových prvků a sítí d) Technik kabelážních rozvodů e) Technik správy koncových stanic a zařízení I. f) Technik správy koncových stanic a zařízení II. g) Technik správy webových aplikací 	
Odhadovaná časová náročnost (ČD/rok)	
27	
Typ SLA	
Není sledováno	

2.2.2 Kategorizace SLA

SLA typ 1			
Kategorie požadavku	Popis požadavku	Lhůta na vyřešení požadavku	Lhůta pro zahájení řešení požadavku
A1	Závadná funkční vada znemožňující činnosti infrastruktury, která není překonatelná dočasným náhradním postupem.	Do 4 hodin od nahlášení požadavku	Do 0,5 hodin od nahlášení požadavku
B1	Funkční vada omezující činnosti infrastruktury, nicméně je k dispozici ihned dočasné řešení	Do 24 hodin od nahlášení	Do 2 hodin od nahlášení

	(i když na úkor běžného uživatelského komfortu).	požadavku	požadavku
C1	Ostatní vady	Do 1 měsíce od nahlášení požadavku	Do 1 týdne od nahlášení požadavku

SLA typ 2			
Kategorie požadavku	Popis požadavku	Lhůta na vyřešení požadavku	Lhůta pro zahájení řešení požadavku
A2	Závadná funkční vada znemožňující činnosti infrastruktury, která není překonatelná dočasným náhradním postupem.	Do 6 hodin od nahlášení požadavku	Do 1 hodiny od nahlášení požadavku
B2	Funkční vada omezující činnosti infrastruktury, nicméně je k dispozici ihned dočasné řešení (i když na úkor běžného uživatelského komfortu).	Do 24 hodin od nahlášení požadavku	Do 4 hodin od nahlášení požadavku
C2	Ostatní vady	Do 2 měsíce od nahlášení požadavku	Do 2 týdnů od nahlášení požadavku

SLA typ 3			
Kategorie požadavku	Popis požadavku	Lhůta na vyřešení požadavku	Lhůta pro zahájení řešení požadavku
A3	Závadná funkční vada znemožňující činnosti infrastruktury, která není překonatelná dočasným náhradním postupem.	Do 12 hodin od nahlášení požadavku	Do 5 hodiny od nahlášení požadavku
B3	Funkční vada omezující činnosti infrastruktury, nicméně je k dispozici ihned dočasné řešení (i když na úkor běžného uživatelského komfortu).	Do 48 hodin od nahlášení požadavku	Do 16 hodin od nahlášení požadavku
C3	Ostatní vady	Do 3 měsíců od nahlášení požadavku	Do 3 týdnů od nahlášení požadavku

2.2.3 Hodnocení Služby

2.2.3.1 Parametry hodnocení komponent Služby

Služba	Komponenta		ZDP	SLA Vstupní parametry pro vyhodnocení kvality	
S1	Provoz, údržba a	KS1.1	Provoz, údržba a rozvoj kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a	7x24 5x12	Incidenty, Požadavky

rozvoj		UPS			
	KS1.2	Provoz, údržba a rozvoj síťových aktivních prvků drátových i bezdrátových lokálních počítačových sítí v budovách MPSV	5x12	Incidenty, Požadavky	
	KS1.3	Provoz, údržba a rozvoj serverů (mimo DDC MPSV), včetně jejich operačních systémů a služeb	5x12	Incidenty, Požadavky	
	KS1.4	Provoz, údržba a rozvoj koncových pracovních stanic MPSV včetně jejich operačních systémů, aplikačního vybavení a emailového klienta	5x12	Incidenty, Požadavky	
	KS1.5	Provoz, údržba a rozvoj síťových i lokálních tiskáren v budovách MPSV	5x12	Incidenty, Požadavky	
	KS1.6	Provoz, údržba a rozvoj zálohování dat lokální infrastruktury a uživatelských stanic	5x12	Požadavky	
	KS1.7	Provoz, údržba a rozvoj mobilních telefonů	5x12	Incidenty, Požadavky	
	KS1.8	Provoz, údržba a rozvoj dohledového systému nad ICT infrastrukturou s ohledem na distribuci a zpracování upozornění (alertů) – Nagios	5x12	Požadavky	
	KS1.9	Provoz, údržba a rozvoj připojení k internetu	5x12	Požadavky	
	KS1.10	Provoz, údržba a rozvoj systému internetových a intranetových stránek MPSV, mimo stránky spravované a provozované v rámci projektu JPR PSV	5x12	Požadavky	
	KS1.11	Provoz, údržba a rozvoj systému Stream video z Poslanecké sněmovny a ze Senátu	5x12	Požadavky	
	S2	Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory	KS1.12	Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Správy docházkového systému v budovách MPSV“	5x12
KS1.13			Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „HelpDesku MPSV pro vedení, selekci a řešení servisních požadavků“	5x12	Požadavky
KS1.14			Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Provozu spojovacího pracoviště“	5x12	Požadavky
KS1.15			Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Dohledového centra“	5x12	Požadavky
KS1.16			Personální zajištění služeb, konzultační a	5x12	Požadavky

		odborné podpory v oblasti „Školení uživatelů rozvoje lokální infrastruktury MPSV“		
	KS1.17	Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Podpůrných činností pro uživatele ICT prostředí MPSV“	5x12	Požadavky
	KS1.18	Personální zajištění služeb, konzultační a odborné podpory v oblasti „Součinností při řešení kybernetických bezpečnostních událostí, incidentů a aktualizace bezpečnostní dokumentace“	5x12	Požadavky

Vyhodnocení kvality poskytované Služby bude součástí pravidelných měsíčních reportů. Nedodržení požadovaných SLA parametrů bude zpracováno za jednotlivé komponenty Služby. Slevy za nedodržení jednotlivých parametrů se sčítají.

2.2.3.2 Vyhodnocení zpracování Incidentů

Vyhodnocení Incidentů bude prováděno na základě Kategorie Incidentu. Do vyhodnocení vstupují parametry Reakční doba a doba Zahájení řešení.

2.2.3.2.1 Kategorizace Incidentů

Kategorie A – Vážný Incident s nejvyšší prioritou, který má kritický dopad do funkčnosti nebo její logické části a dále Incident, který znemožňuje užívání prvků nebo způsobuje vážné provozní problémy.

Kategorie B - Incident, který svým charakterem nespadá do kategorie A. Znamená vážné zhoršení výkonnosti a funkčnosti prvku nebo má zásadní omezení nebo je částečně nefunkční. Jedná se o Incidenty odstranitelné, které způsobují problémy při užívání a provozování, ale umožňují provoz. Bezpečnostní Incident, který neohrožuje dostupnost Služby, spadá vždy do kategorie B.

Kategorie C – Incident, který svým charakterem nespadá do kategorie A nebo kategorie B. Znamená snadno odstranitelné Incidenty s minimálním dopadem na funkcionality.

2.2.3.2.2 Priority reakce a vyřešení Incidentu:

Tabulka níže definuje požadované parametry Reakční doby a požadované doby vyřešení Incidentů pro jednotlivé priority.

Priorita	Popis	Reakční doba na Incident	Zahájení řešení Incidentu
1	Nejvyšší priorita na odstranění chyby	0,5 hodiny	1 hodina
2	Vysoká priorita na odstranění chyby	0,5hodiny	1 hodina
3	Střední až nízká priorita na odstranění chyby	0,5 hodiny	1 hodina

Incidenty s prioritou 1 a 2 mohou být na základě požadavků Objednatele, případně na návrh Poskytovatele řešeny bez ohledu na ZPD v pracovních dnech i v době od 18:00 do 22:00 hod.

2.2.3.2.3 Matice přiřazení priorit pro řešení Incidentů:

V závislosti na typu a kategorii Incidentu je v následující tabulce provedeno přiřazení konkrétní

požadované priority. Z vazby na parametry priorit je odvozen požadavek na Reakční dobu a požadovanou dobu vyřešení.

Prostředí Objednatele	Incident Kategorie A	Incident Kategorie B	Incident Kategorie C
Prostředí Objednatele	1	2	3

V rámci řešení Incidentu, především vzhledem k požadavku na minimalizaci dopadů Incidentu, může Poskytovatel použít i dočasné řešení (náhradní řešení). Dočasné řešení je založené na postupu, jehož pomocí lze nevyhovující stav překlenuvat či obejít, nebo na úpravě, která eliminuje klíčové negativní dopady Incidentu. Na základě poskytnutí takového dočasného řešení může dojít ke změně klasifikace kategorie Incidentu a tedy i ke snížení Priority. Změnu priority schvaluje Objednatel.

2.2.3.2.4 Vyhodnocení slevy dle SLA pro Incidenty

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Reakční doby jednotlivých kategorií Incidentů, výpočet je prováděn měsíčně.

Kategorie Incidentu	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu nad 4 násobek požadované Reakční doby dle Priority.
Kategorie A	300,- Kč	600,- Kč
Kategorie B	200,- Kč	400,- Kč
Kategorie C	100,- Kč	200,- Kč

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Zahájení řešení jednotlivých kategorií Incidentů, výpočet je prováděn měsíčně.

Kategorie Incidentu	Sleva za překročení požadované doby <u>Zahájení řešení</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Zahájení řešení</u> za každou započatou hodinu nad 4 násobek požadované doby Zahájení řešení dle Priority.
Kategorie A	2000,- Kč	2400,- Kč
Kategorie B	1500,- Kč	1700,- Kč
Kategorie C	1000,- Kč	1200,- Kč

2.2.3.3 Vyhodnocení zpracování požadavků

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Reakční doby jednotlivých požadavků. Výpočet je prováděn měsíčně.

Požadavek	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu nad 4 násobek požadované Reakční doby dle Priority.
Požadavek	200,- Kč	400,- Kč

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení vyřešení jednotlivých

požadavků. Vypočet je prováděn měsíčně.

Požadavek	Sleva za překročení požadované doby <u>Zahájení řešení</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Zahájení řešení</u> za každou započatou hodinu nad 4 násobek požadované doby <u>Zahájení řešení</u> dle Priority.
Požadavek	1000,- Kč	1200,- Kč

2.2.3.4 Celková kvalita Služby

Stanovení slev za poskytování Služby odpovídá kvalitě Služby, tj. odpovídá nedodržení požadovaných parametrů. Jedná se o parametry: dodržování termínů Reakčních dob a dob Zahájení řešení. Jednotlivé dílčí slevy se sčítají.

2.2.3.4.1 Měsíční výkaz kvality plnění Reakční doby a doby Zahájení řešení

Vyhodnocovány jsou jednotlivé požadavky a Incidenty. Celková sleva za nedodržení smluvených termínů je dána součtem slev za překročení jednotlivých případů.

Sleva za nesplnění termínů (lhůt) požadavku: $S_P = S_{PRD} + S_{PZR}$

S_P Celková sleva za nedodržení parametrů u požadavků

S_{PRD} Sleva za nedodržení Reakční doby u požadavků

S_{PZR} Sleva za nedodržení doby Zahájení řešení požadavků v dohodnutém termínu.

Sleva za nesplnění termínů (lhůt) Incidentu: $S_I = S_{IRD} + S_{IZR}$

S_I Celková sleva za nedodržení parametrů u Incidentů.

S_{IRD} Sleva za nedodržení Reakční doby u Incidentů.

S_{IZR} Sleva za nedodržení doby Zahájení řešení Incidentů v dohodnutém termínu.

Sleva za nesplnění termínů (lhůt) všech případů: $S_T = \sum S_P + \sum S_I$

S_T Celková sleva za nedodržení termínů (lhůt).

2.2.3.4.2 Výpočet celkové slevy z poskytované Služby

Celková sleva za vyhodnocovací období (S): $S = S_T$

3 SOUČINNOST OBJEDNATELE

Součinnost je seznamem závazků Objednatele za účelem poskytnutí nezbytné podpory řešitelé v oblastech, které principiálně nemůže sám zajistit.

3.1 Součinnost pro poskytování Služby

Kód součinnosti	SPS001
Název	Pracoviště Help Desk
Popis	Objednatel zajistí v prostorách Ministerstva práce a sociálních věcí prostory pro 2 Operátory, včetně umožnění přístupu do budovy a technologických prostor v provozní době.

Kód součinnosti	SPS002
Název	Pracoviště řešitelů a Manažera servisní podpory

Popis	Objednatel zajistí v prostorách Ministerstva práce a sociálních věcí prostory pro 4 pracovníky Poskytovatele, včetně umožnění přístupu do budovy a technologických prostor v provozní době či době pro řešení Incidentů.
--------------	--

Kód součinnosti	SPS003
Název	Součinnost pro personál obsluhy Help Desku a pro řešitele
Popis	Objednatel zajistí připojení k síti Intranet a Internet a vzdálený přístup do LAN, telefonní linku a vybavení pracoviště v místě přiděleném Operatorům a řešitelům Poskytovatele v prostorách Objednatele. Zadavatel zajistí pro peronální obsluhu Help Desk a pro řešitele nezbytné technické (koncová stanice nebo Notebook Objednatele) SW prostředky (zejména Stávající software) a přístupová práva. Pro všechny řešitele Poskytovatele bude realizováno připojení pomocí bezdrátové sítě s autentizovaným připojením.

Kód součinnosti	SPS004
Název	Odborná součinnost
Popis	Objednatel zajistí dostupnou odbornou dokumentaci, se kterou je oprávněn nakládat a která souvisí s poskytovanou Službou, dále zajistí seznámení s interními předpisy pro výkon činností realizovaných v rámci Služby.

3.2 Součinnost pro projektové řízení

Součinnost pro projektové řízení zahrnuje součinnost nezbytnou pro realizaci projektu tvorby nového informačního systému v rovině organizační a řízení projektu.

Kód součinnosti	SPR003
Název	Zasedací místnost
Popis	Objednatel zajistí v místě plnění na vyžádání zasedací místnost vybavenou projektorem pro deset účastníků. Aktuální využití zasedací místnosti bude nutné ze strany řešitele vždy rezervovat.

5 POUŽITÉ POJMY A ZKRATKY

Pojem / zkratka	Význam
JISPSV	Jednotný informační systém práce a sociálních věcí
ICT	Informační a komunikační technologie
HW	Hardware
UPS	Nepřerušitelný zdroj napájení
ZDP	Zaručená doba provozu
SLA	Dohoda o úrovni poskytovaných služeb, definuje rozsah, úroveň a kvalitu služby

LAN	Lokální (místní) síť (Local Area Network)
AP	Přístupový bod (Access point)

Ostatní výše neuvedené pojmy a zkratky, které jsou použity v textu dokumentu považuje Objednatel za obecně známe či dohledatelné na veřejně dostupných zdrojích.