

KATALOGOVÝ LIST

UZSVM/004-3

Název Služby:	Technická podpora a technické zajištění provozu ISMS a dalších vybraných systémů
----------------------	---

1. OBDOBÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba Technická podpora a technické zajištění provozu ISMS a dalších vybraných systémů v rozsahu podle Katalogového listu UZSVM/004-3 (dále také Služba UZSVM/004-3) je poskytována od termínu milníku, který definuje její zahájení, do termínu ukončení poskytování Služby.

Název milníku	Termín splnění milníku
Zahájení poskytování Služby UZSVM/004-3	01.03.2013
Ukončení poskytování Služby UZSVM/004-3	31.12.2019 nebo v termínu stanoveném v odst. 2 Přílohy č. 2 Smlouvy

2. REŽIM POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba UZSVM/004-3 podle tohoto Katalogového listu bude poskytována v následujícím režimu:

Režim poskytování Služby UZSVM/004-3	Doba poskytování
Běžná provozní doba	Pracovní dny 7:00 – 18:00 hod.

3. POPIS ROZSAHU SLUŽBY

Obsahem Služby UZSVM/004-3 podle tohoto Katalogového listu je:

- technická podpora a technické zajištění provozu ISMS a dalších vybraných systémů;
- technická podpora – provozní dohled;
- technická podpora – zálohování;
- přístup k aplikacím;
- havarijní plánování a disaster recovery;
- zajištění vysokého stupně bezpečnosti dat;
- Služba na vyžádání.

3.1 Technická podpora a technické zajištění provozu ISMS a dalších vybraných systémů

Obsahem Služby UZSVM/004-3 podle tohoto Katalogového listu je technická podpora a technické zajištění provozu ISMS a dalších vybraných systémů, v rámci které STC zajistí:

- přesměrování provozů v případě definovaných stavů, např. výpadků dílčích částí ISMS, dalších vybraných systémů UZSVM či celého systému;
- administraci HW a základního systémového prostředí včetně síťových LAN prvků;

- technické zajištění provozu ISMS a dalších vybraných systémů UZSVM a vysoké dostupnosti;
- monitoring, zálohování a archivaci;
- související kritickou infrastrukturu;
- systémovou integraci a řízení technické podpory za účelem vytvoření konsolidovaného prostředí HW a infrastruktury pro efektivní provoz ISMS a dalších vybraných systémů UZSVM.

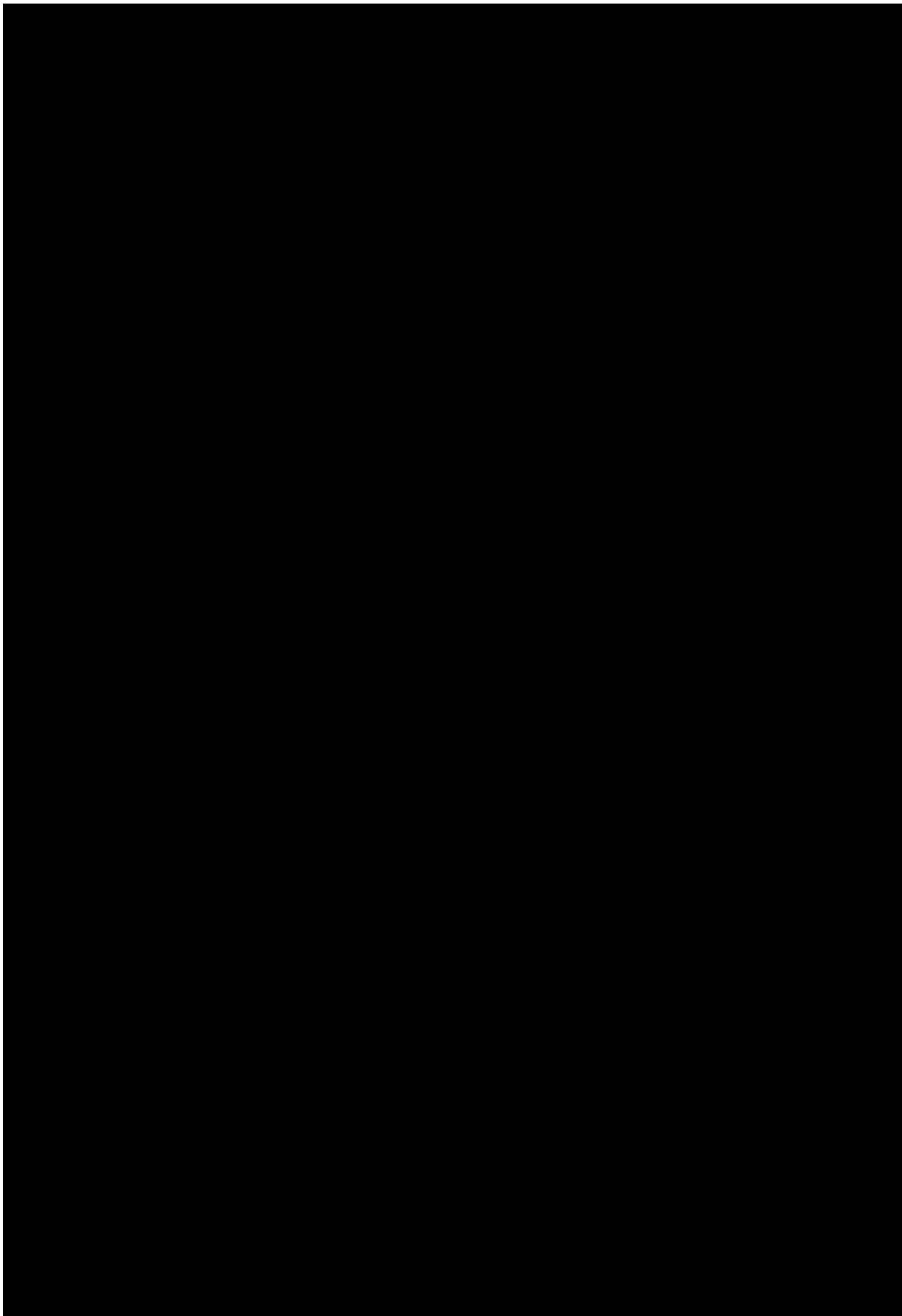
STC v rámci Služby UZSVM/004-3 zajistí především provoz clusterových technologií v primárním a záložním prostoru ve dvou nezávislých prostorech pro zajištění vysoké dostupnosti systémů a ochraně proti havárii.

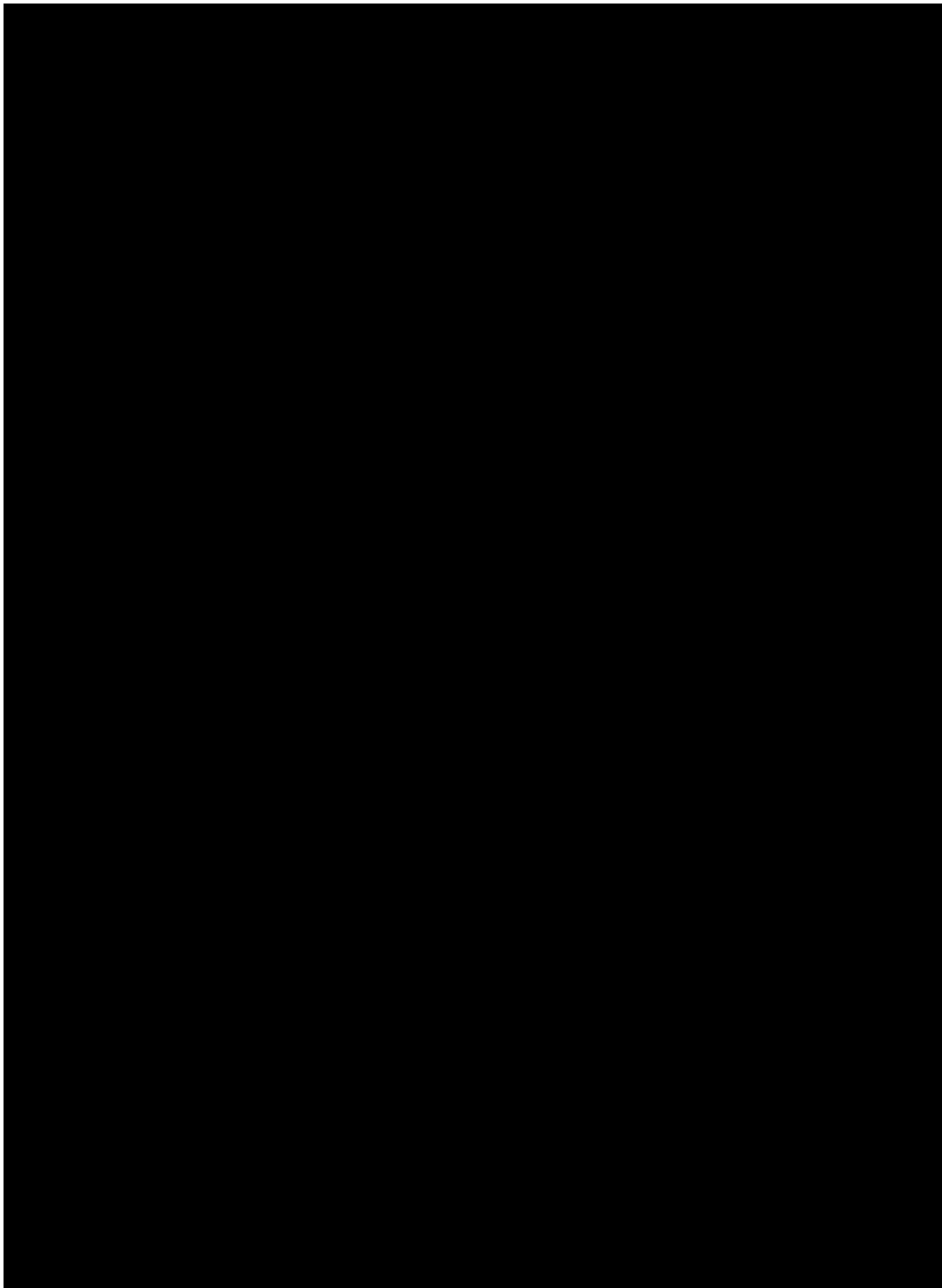
V rámci Služby UZSVM/004-3 STC dále technicky zajistí následující činnosti:

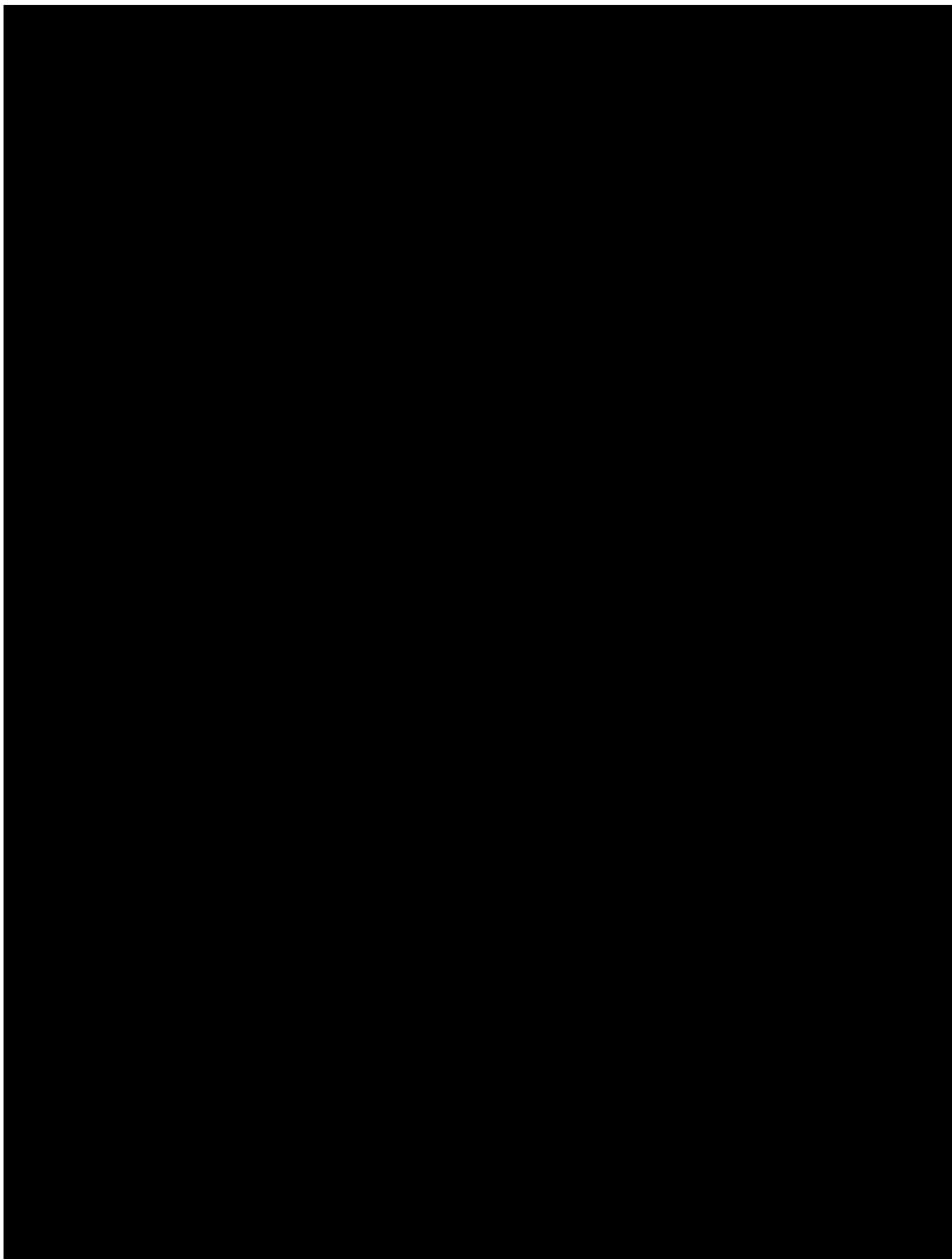
- provoz aplikačních, databázových a komunikačních serverů;
- dohled nad Systémy (monitoring) – STC zajistí monitoring Systémů včetně monitoringu požadovaných úrovní Služeb. Výstupy monitoringu budou použity pro doložení (případně posouzení) incidentů nahlášených jako porušení SLA;
- administraci Systémů;
- odstraňování problémů a incidentů v Systémech;
- změny konfigurací a úpravy vstupů do konfigurační databáze;
- profylaxi Systémů mimo běžnou provozní dobu;
- správu a zálohování dat (OS a na nich spouštěných aplikací a dat);
- měsíční reporting;
- tvorbu a údržbu provozní dokumentace;
- evidenci požadavků na změny a vykazování aktivit;
- aplikaci bezpečnostních politik.

Uvedené činnosti budou STC zajišťovány v rozsahu nezbytném pro naplnění požadovaných kvalitativních parametrů.

Maximální objem rekonfiguračních a programátorských činností uvedených v pododstavcích 3.1.1 a 3.1.2 je v úhrnu 11,25 člověkodne za 6 měsíců. Evidence čerpání pracovních hodin uvedených činností bude STC vykazovat a evidovat vždy v minimálním rozsahu 0,25 člověkodne. Přehled čerpání bude součástí Zprávy o úrovni a rozsahu poskytování služeb v období;







Zálohování systémů ELEARN, EKURZ, ELEARNBCK, CRABLEARN, CRABLEARNBCK, DNS, DNSBCK, GISGW a GISGWBCK je omezeno na zálohu pomocí [REDAKCE]. Provozní dohled těchto systémů zajistí STC, nicméně se na něj nevztahují kvalitativní parametry pro provozní dohled specifikované v odstavci 4.3 tohoto Katalogového listu. Správu OS systémů ELEARN, EKURZ, ELEARNBCK, CRABLEARN, CRABLEARNBCK, DNS, DNSBCK, GISGW a GISGWBCK zajistí ÚZSVM (3. strany), tj. nikoliv STC.

STC zabezpečí racky pro výpočetní kapacitu ISMS a dalších vybraných systémů ÚZSVM uvedených v tomto Katalogovém listu. Zároveň STC zabezpečí racky pro:

[REDAKCE]
[REDAKCE]
[REDAKCE]

3.1.1 Technická podpora – provozní dohled

Prostřednictvím služby technické podpory – provozní dohled zajistí STC přehled o okamžitém stavu dostupnosti informačních technologií a s využitím navazujících procedur zajistí co nejvyšší dostupnost služeb ICT. Služba technické podpory – provozní dohled bude integrována se Službou UZSVM/002 v platném znění a umožní zpětné sledování parametrů SLA.

Služba technické podpory – provozní dohled v rozsahu dle tohoto Katalogového listu zahrnuje tyto činnosti:

- úvodní nastavení a následnou údržbu dohledového systému;
- provádění běžné údržby a kontroly funkčnosti systému;
- aktualizace dohledového systému (nové verze, opravné balíčky – patche, atd.);
- archivace dat;
- kontrola logů aplikace a databáze;
- optimalizace výkonnosti databáze;
- rekonfigurační a programátorské práce ve výše definovaném objemu za účelem změny nastavení dohledového systému, kterými budou zejména:
 - přidání / odebrání dohledovaného zařízení;
 - změny IP adres či jejich rozsahu;
 - změny role serveru – změnou sledovaných Služeb;
 - změny hranice hodnoty Služby pro změnu stavu.

3.1.1.1 Funkcionalita provozního dohledového systému

Dohledový systém STC zajistí tuto funkcionalitu v rozsahu služby technické podpory – provozní dohled:

- přístup na portál dohlížených systémů pro jednotlivé administrátory v definovaném rozsahu (zohlednění organizační hierarchie) – omezení viditelnosti jednotlivých oblastí podle typu oprávnění;
- zobrazení stavu všech monitorovaných a sledovaných oblastí (funkční / problémový / kritický);
- grafické znázornění celkové mapy sítě v rámci poskytovaných Služeb, kde budou naznačeny spoje mezi jednotlivými body a jejich hierarchie a funkčnost včetně kontaktů na řešitele, který za danou oblast zodpovídá (nastavení této funkcionality není součástí rozsahu

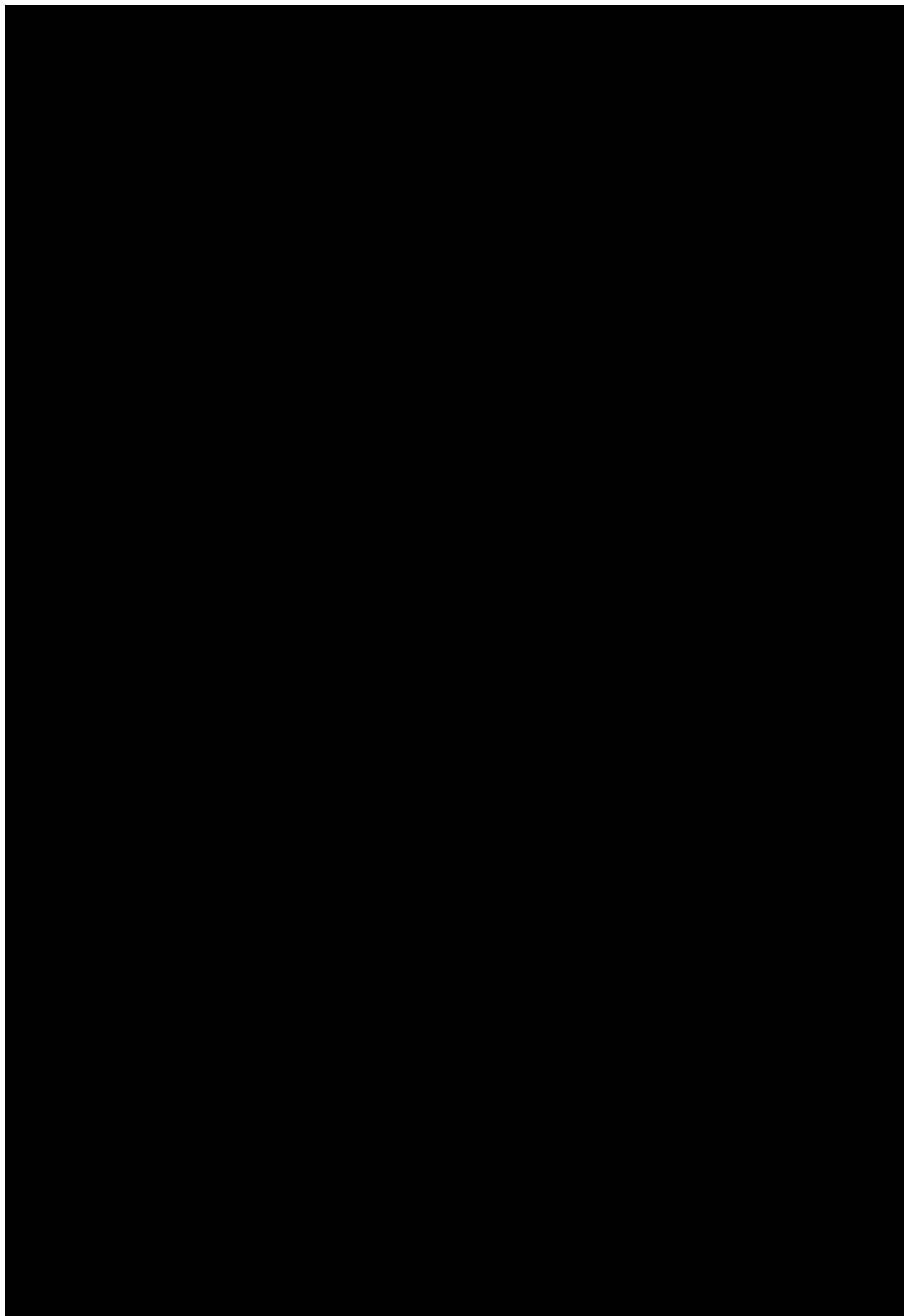
poskytovaných Služeb; dohledový systém touto funkcionalitou však disponuje);

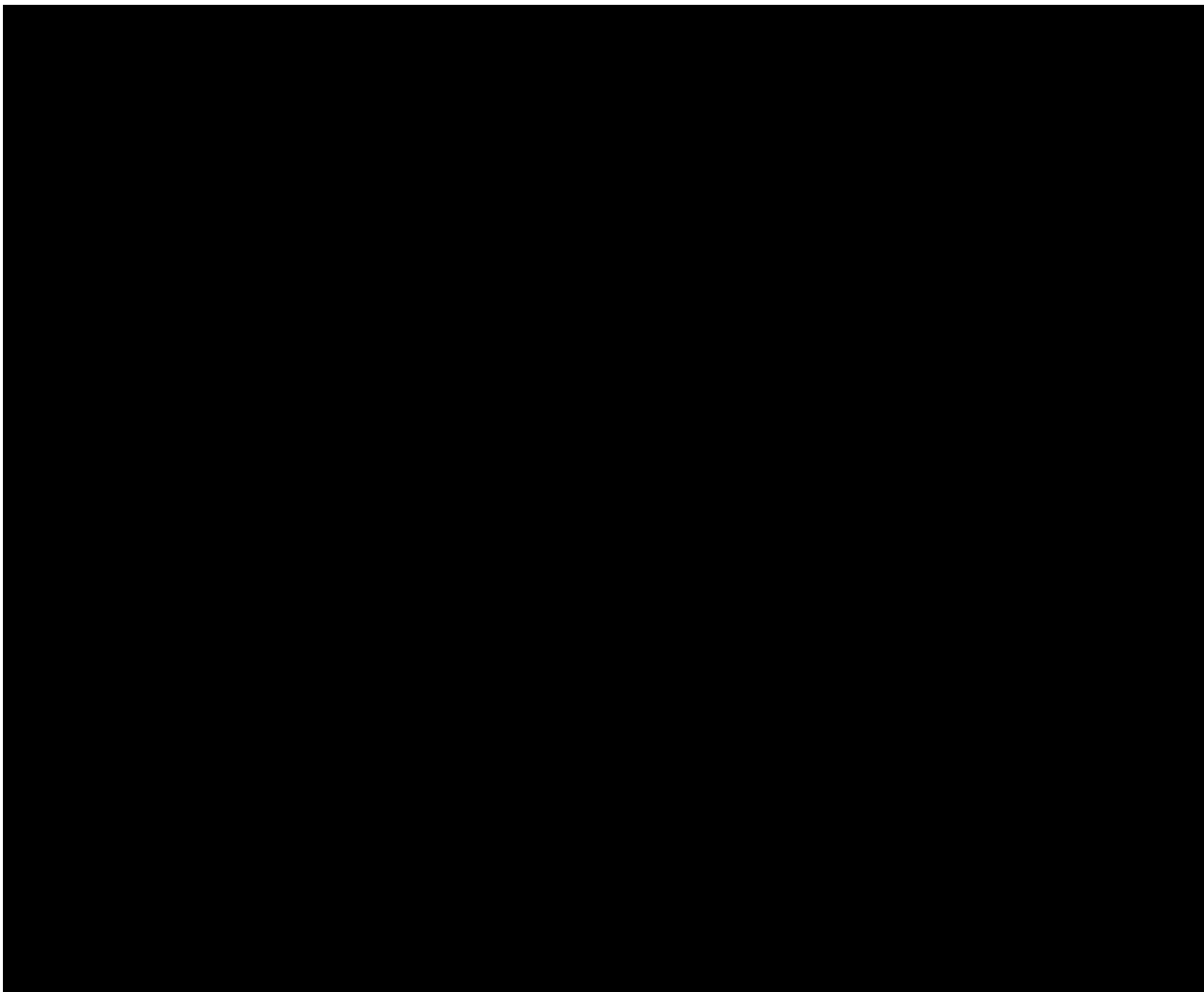
- aktuální přehled všech problémů monitorovaných zařízení – s barevným rozlišením a patřičným textovým doprovodem;
- komunikační kanály pro hlášení problematických stavů aplikací či zařízení budou SMS, e-mail a RSS kanál;
- notifikace při změně monitorovaných parametrů;
- reportování a statistiky:
 - report o dostupnosti Služeb bude obsahovat celkový přehled dostupnosti sledovaných zařízení a Služeb s rozlišením dle vyhodnocení stavu a procentuálním vyhodnocením dostupnosti / nedostupnosti dané Služby či zařízení či skupiny zařízení za časový interval,
 - report o dostupnosti ve vazbě k parametrům SLA,
 - seznam problémů či vytíženosti – zobrazení vybrané Služby a jejího stavu za vybraný časový úsek (např.: interval v řádu minut, hodinový, denní, týdenní, měsíční, roční, dle časového úseku) ve formě grafu,
 - výpis událostního logu,
 - export ve formě TXT nebo CSV,
 - reporty vytíženosti dedikovaných zařízení v čase;
- kapacita pro zachování záznamů po dobu 24 měsíců.

3.1.1.2 Rozsah technické podpory – provozní dohled

Předmětem dohledu v rámci technické podpory – provozní dohled jsou:

- systémy;
- aplikace;
- speciální aplikace;
- případné další podpůrné systémy v součinnosti a dle dohody s ÚZSVM (např. UPS, hraniční směrovače).





Dohlížené moduly / aplikace:

- MS – Informační systém majetku státu;
- myFenix – ekonomický modul myFenix;
- CPRJ – Centrální registr právních jednání;
- HelpDesk.

Dohlížené speciální aplikace:

- Dohledový systém.

3.1.2 Technická podpora – Zálohování

Technická podpora – zálohování zahrnuje tyto činnosti:

- úvodní nastavení a následná údržba;
- provádění běžné údržby a kontroly funkčnosti;
- aktualizace (nové verze, opravné balíčky – patche atd.);
- rekonfigurační a programátorské práce ve výše definovaném objemu za účelem změny nastavení, kterými budou zejména:
 - přidání zálohovaného zařízení,
 - odebrání zálohovaného zařízení.

3.2 Přístup k aplikacím

STC zajistí přístup k aplikacím v rozsahu nezbytných uživatelských práv k softwarovým produktům [REDACTED]

[REDACTED] na dobu 5 let od zahájení poskytování Služby. Následně až do ukončení poskytování Služby zajistí STC možnost opce v souladu s aktuálními licenčními podmínkami SW produktů [REDACTED].

Součástí zajištění přístupu k aplikacím ve výše uvedeném režimu je zajištění SW podpory nezbytné pro provoz HW infrastruktury.

3.3 Popis infrastruktury pro technické zajištění provozu ISMS a dalších vybraných systémů

V následujících odstavcích uvádíme popis infrastruktury, na které bude STC zajišťovat služby dle tohoto Katalogového listu.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

The table content is almost entirely redacted with black bars. Only small fragments of text are visible at the intersections of the redaction bars.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

3.3.27 Monitorování - provozní dohled

Pro optimální využití a efektivní bezvýpadkový a bezpečný provoz HW a SW infrastruktury jsou součástí řešení licence softwaru pro systémovou správu, monitorování a výpočet parametrů a online sledování plnění požadovaných kvalitativních parametrů.

Provozní dohled je navržen a licencován tak, aby pokrýval všechny platformy operačních systémů, databáze a aplikace. Obsahuje různorodý software, který každý sám o sobě realizuje část monitorovacích úkolů. Vzájemně jsou pak integrovány do zastřešujícího SW produktu, který provádí vlastní reportování, upozorňování a umožňuje s velkým počtem událostí efektivně pracovat.

Součástí provozního dohledu je softwarový produkt [REDACTED], který v reálném čase zobrazuje stav jednotlivých Služeb a provádí měření plnění parametrů SLA.

Celá infrastruktura pro monitorování využívá operační systém [REDACTED].

[REDACTED]

3.3.28 Zálohování

[REDACTED]

[REDACTED]

STC bude realizovat zálohy v následujícím rozsahu a frekvenci:

[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

Hlavní vlastnosti zálohovacího software [REDACTED] jsou:

- formou přírůstkových a online plných záloh řešení pokrývá všechny platformy, operační systémy, databáze a aplikace;
- řešení pomocí licencí [REDACTED] zkracuje dobu potřebnou na zálohy;
- pomocí specializovaných licencí [REDACTED] umožňuje zálohovat databáze za chodu bez nutnosti výpadku ([REDACTED]). [REDACTED]
- vytváření off-site kopie dat pro uchování v jiném než primárním nebo záložním prostoru pro případ havárie;
- zajišťování vysoké bezpečnosti ukládaných dat jejich šifrováním;
- podpora verzování kopií a jejich automatickou expiraci;
- rozsáhlý reporting o průběhu a stavu zálohování, který bude napojen na navrhovaný monitoring;
- tvorba sad archivačních médií.

Všechny výše uvedené vlastnosti budou v rámci řešení pro zálohování realizovány a STC zajistí licenční pokrytí v rozsahu nezbytném pro zajištění zálohování.

[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

Zálohovaná data z primárního prostoru se budou ukládat do knihovny v záložním prostoru a naopak.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

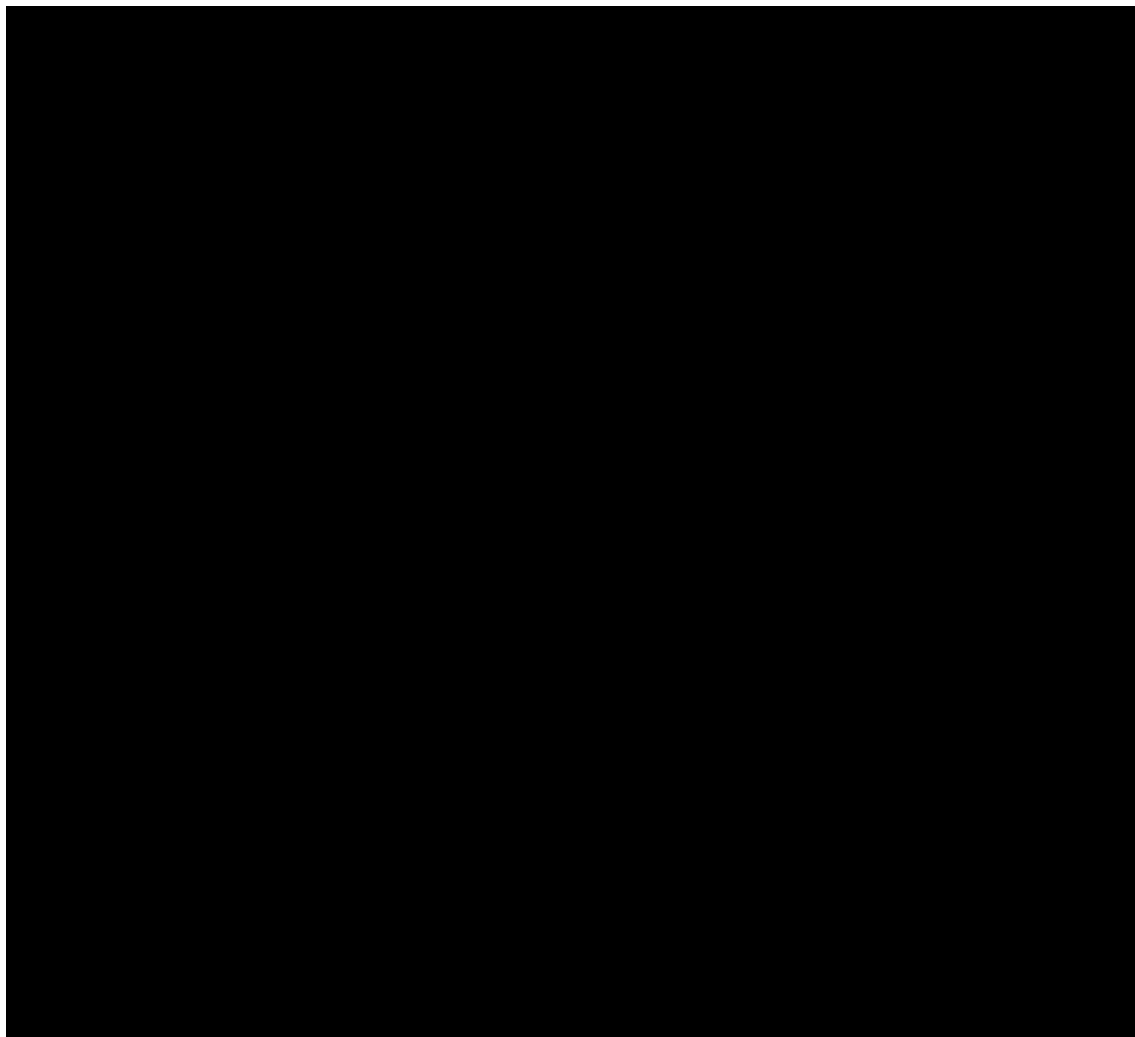
[Redacted]

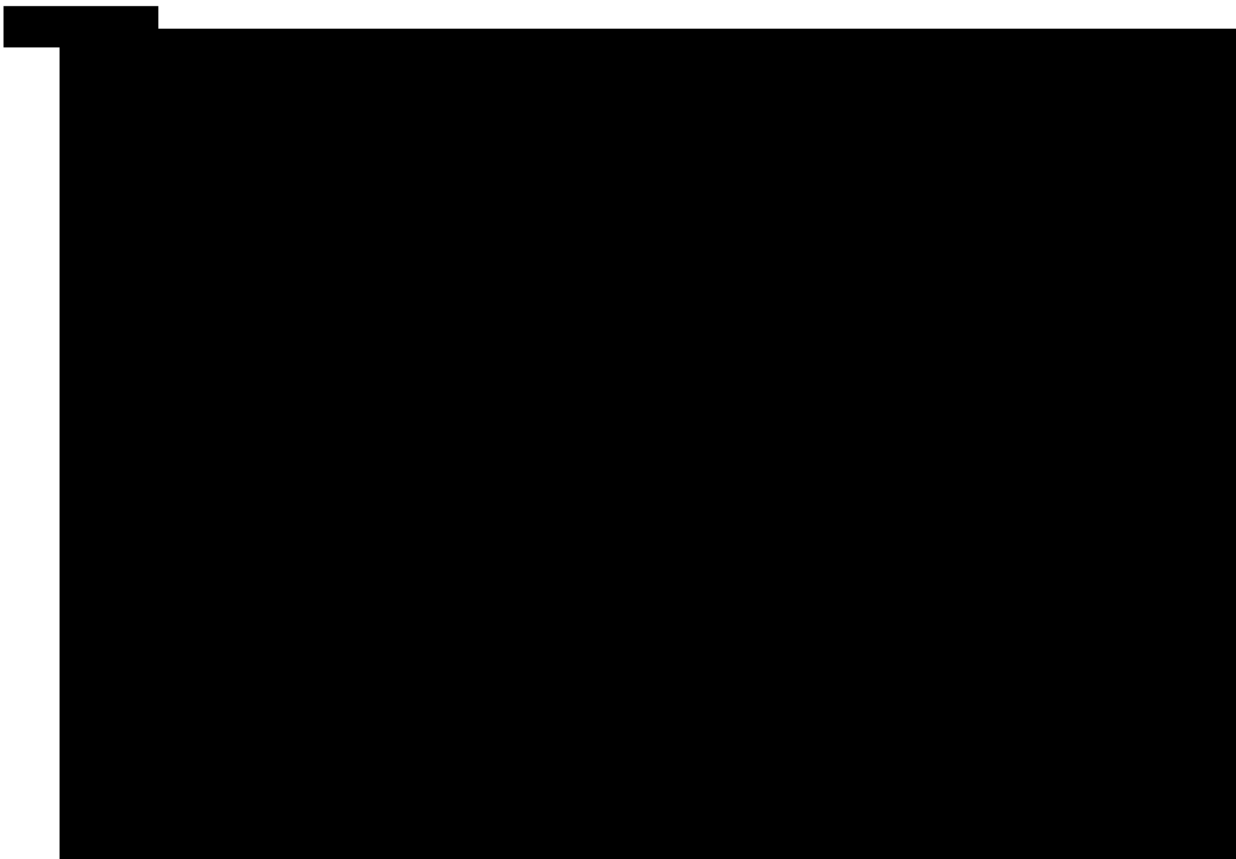
[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]







3.4 Havarijní plánování a disaster recovery

Požadovaná technologická a organizační opatření související s disasterrecovery budou naplněna tímto způsobem:

- umístěním infrastruktury do oddělených prostor, které mají samostatně zajištěnou protipožární bezpečnost, nezávislé napájení a chlazení, režimový přístup a nezávislou síťovou infrastrukturu. STC za tímto účelem zajistí propojení a kapacity přenosových linek mezi primárním a záložním prostorem. Dodávaná infrastruktura bude chráněna proti výpadku produkčních serverů v primárním prostoru lokálními klastry.

[Redacted text] Katalogový list

UZSVM/004-2 specifikuje, mezi kterými servery a pro které aplikace bude tato technologie aplikována;

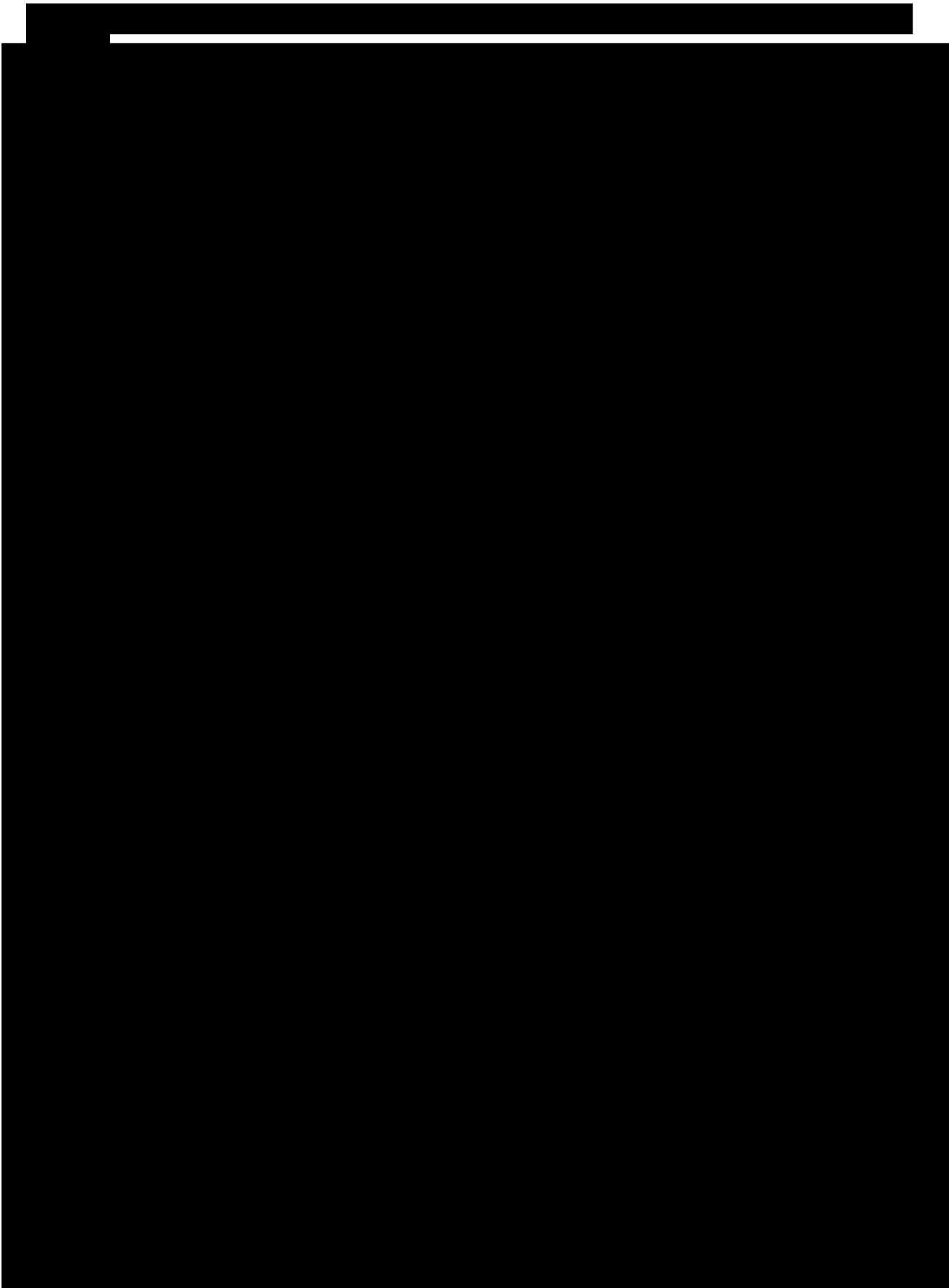
- vypracováním DR (disaster recovery) skriptů, které budou některé úkony havarijního plánu automatizovat. DR skripty budou vytvořeny STC v rámci Etapy 1 jako součást přípravy Služeb. Budou obsahovat a řešit převzetí aplikací servery v DR prostoru v těchto dvou základních oblastech:
 - přerušení synchronní replikace dat mezi diskovými poli v obou prostorech (primární, záložní prostor),
 - alokování diskových kapacit pro DR servery v DR (záložního) prostoru včetně jejich přepnutí do režimu Read / Write.

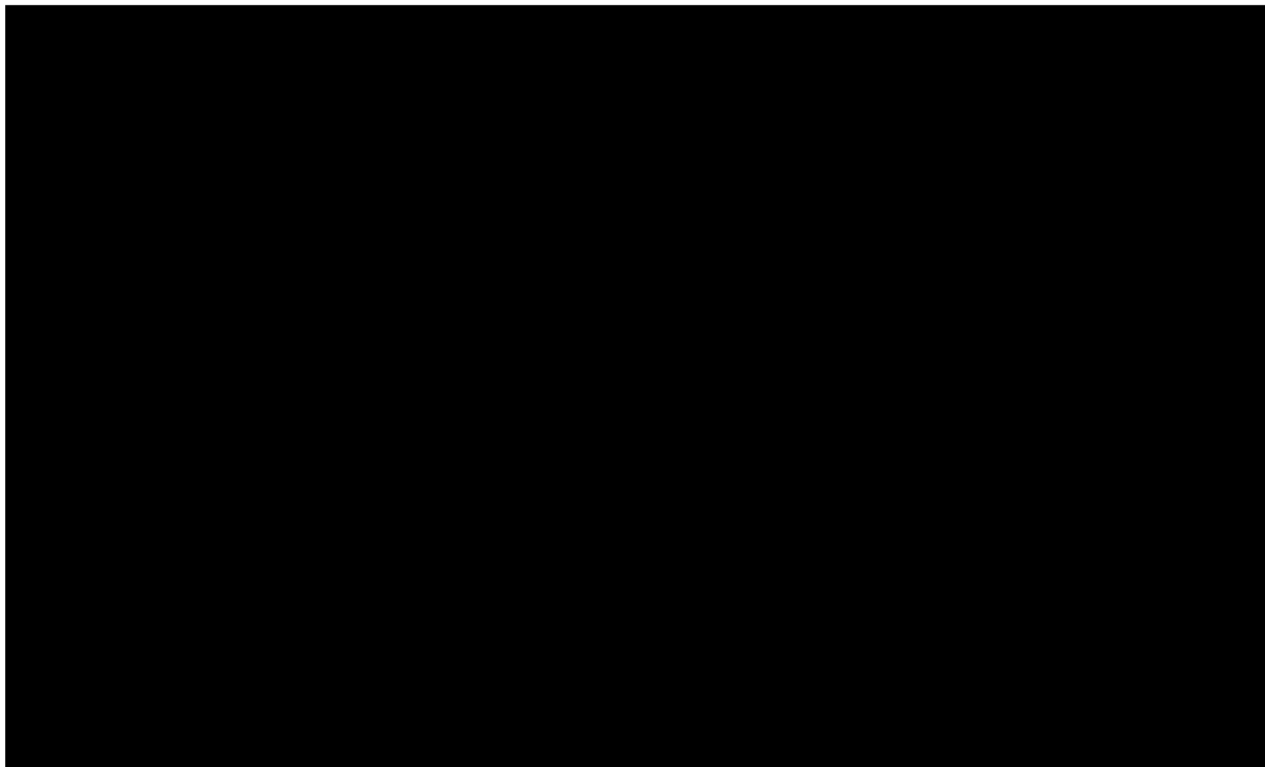
Zbývající činnosti nutné pro úplné úspěšné převzetí aplikací do DR (záložního) prostoru budou řešeny sadou popsanych a časově synchronizovaných zásahů, a to zejména do :

- oblasti DNS (přepsání záznamů tak, aby ukazovaly na aplikace do DR prostoru),
- přepnutí databáze [Redacted] dat na záložní kopii dat,
- kontrolní činnost celého průběhu překlápění a z ní vyplývající bezprostředně nutné zásahy během obnoveného startu aplikací z DR prostoru.

Základním vstupem pro zahájení tvorby DR skriptů bude jednoznačná a konečná definice jednotlivých disků (diskových systémů a file systémů) a z toho vyplývající funkční definice replikace dat mezi diskovými poli primárního a záložního prostoru.

Testování dostupnosti Systémů podle testovacích scénářů pro ověření funkcionality Služeb a funkčnosti výše vyjmenovaných opatření. STC v rámci testování dostupnosti Systémů zajistí realizaci příslušných DR testovacích scénářů. Testovací scénáře budou STC předloženy v Etapě 1 v rámci přípravy Služeb.

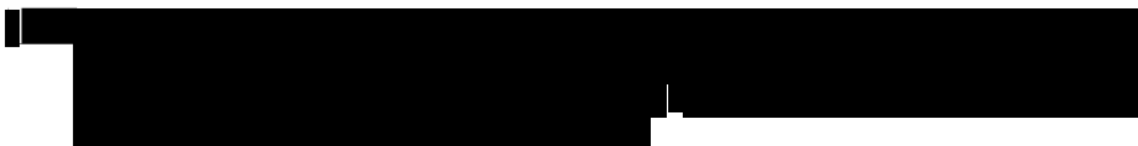




3.5 Zajištění vysokého stupně bezpečnosti dat

STC zajistí vysoký stupeň bezpečnosti dat v rozsahu následujících technologických a organizačních opatření:

- Redundantní konfigurace serverů, diskových polí, switchů LAN i SAN, zálohovacích knihoven a jiných zařízení a jejich virtualizace;
- synchronní replikace všech dat mezi dvě nezávislá datová úložiště;
- umístění dat na vysoce dostupná vysokorychlostní datová úložiště s redundantním přístupem, na nichž jsou data zajištěna proti výpadku jednoho fyzického disku technologií RAID;



- zónování sítě SAN;
- zapojení sítě SAN do 2 (dvou) nezávislých fabric (na základě nezbytné licence [redacted]). V rámci každého fabricu jsou vytvořeny zóny tak, aby daný server nebo klastr viděl pouze příslušné disky, čímž je posílena celková úroveň bezpečnosti dat. Součástí zónování jsou i 2 (dvě) páskové knihovny, respektive jejich zapisovací mechaniky;
- vysoce bezpečný redundantní zálohovací systém umožňující zálohování databází a operačních systémů po síti LAN i SAN bez přerušení provozu;



- monitorování parametrů HW, OS a dostupnosti aplikací, odesílání výstražných zpráv;
- licence pro vybudování vícevrstvého dohledového systému, pomocí něhož budou monitorovány HW parametry serverů a jiných zařízení, parametry OS i funkčnost celých aplikací. Součástí dodaných licencí jsou i veškeré licence umožňující provozovat centrální event konzoli, v níž se budou soustřeďovat události z celé monitorované infrastruktury a řešit notifikace.

Celkový počet serverů, které se budou účastnit replikace, tj. serverů přijímajících či odesílajících data, nepřesáhne [REDACTED]

Typy dat určených k ochraně prostřednictvím zajištění vysokého stupně bezpečnosti dat jsou:

- soubory uložené na souborových serverech;
- [REDACTED] databáze (data/soubory);
- operační systémy serverů;
- konfigurace systému.

STC zajistí k termínu zahájení poskytování Služeb kapacitu pro zálohování dat [REDACTED] a v případě nárůstu objemu dat nad tuto hranici zajistí roční navýšení kapacity do výše [REDACTED]

STC v rámci poskytovaných Služeb zajistí, že poskytované řešení minimalizuje datový přenos s využitím víceúrovňové komprimace replikovaných dat.

3.6 Služba na vyžádání

ÚZSVM je za účelem rozšíření technické podpory a technického zajištění provozu ISMS a dalších vybraných systémů ÚZSVM oprávněna objednat Službu na vyžádání formou závazné objednávky, která bude minimálně obsahovat předmět objednávky, specifikaci požadovaných zdrojů a pracnost. STC se zavazuje poskytnout zdroje bez garance reakční doby a doby řešení.

Role pro zajištění Služby na vyžádání a jejich jednotkové ceny jsou uvedeny v odstavci 5 tohoto Katalogového listu.

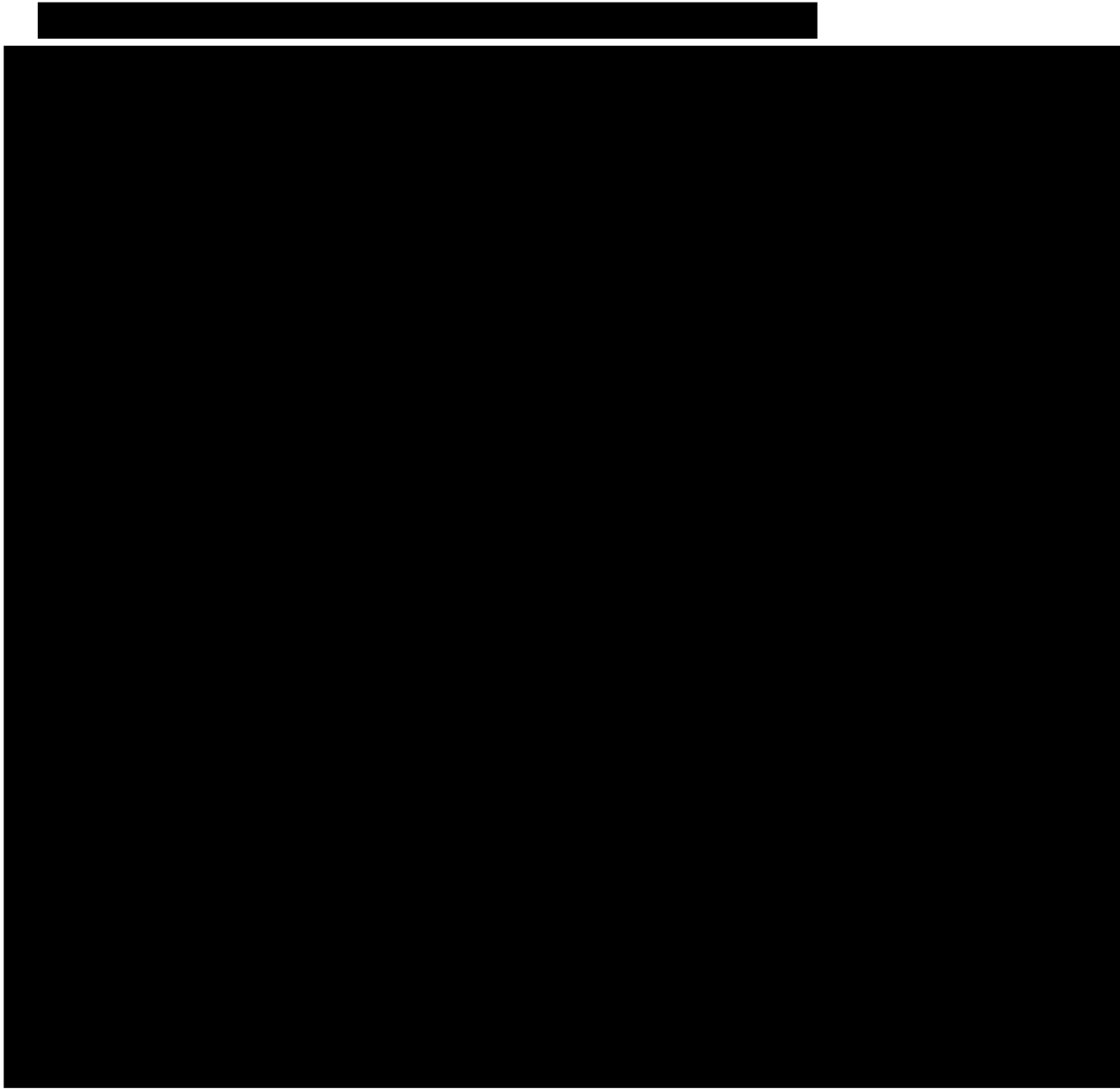
4. KVALITATIVNÍ PARAMETRY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

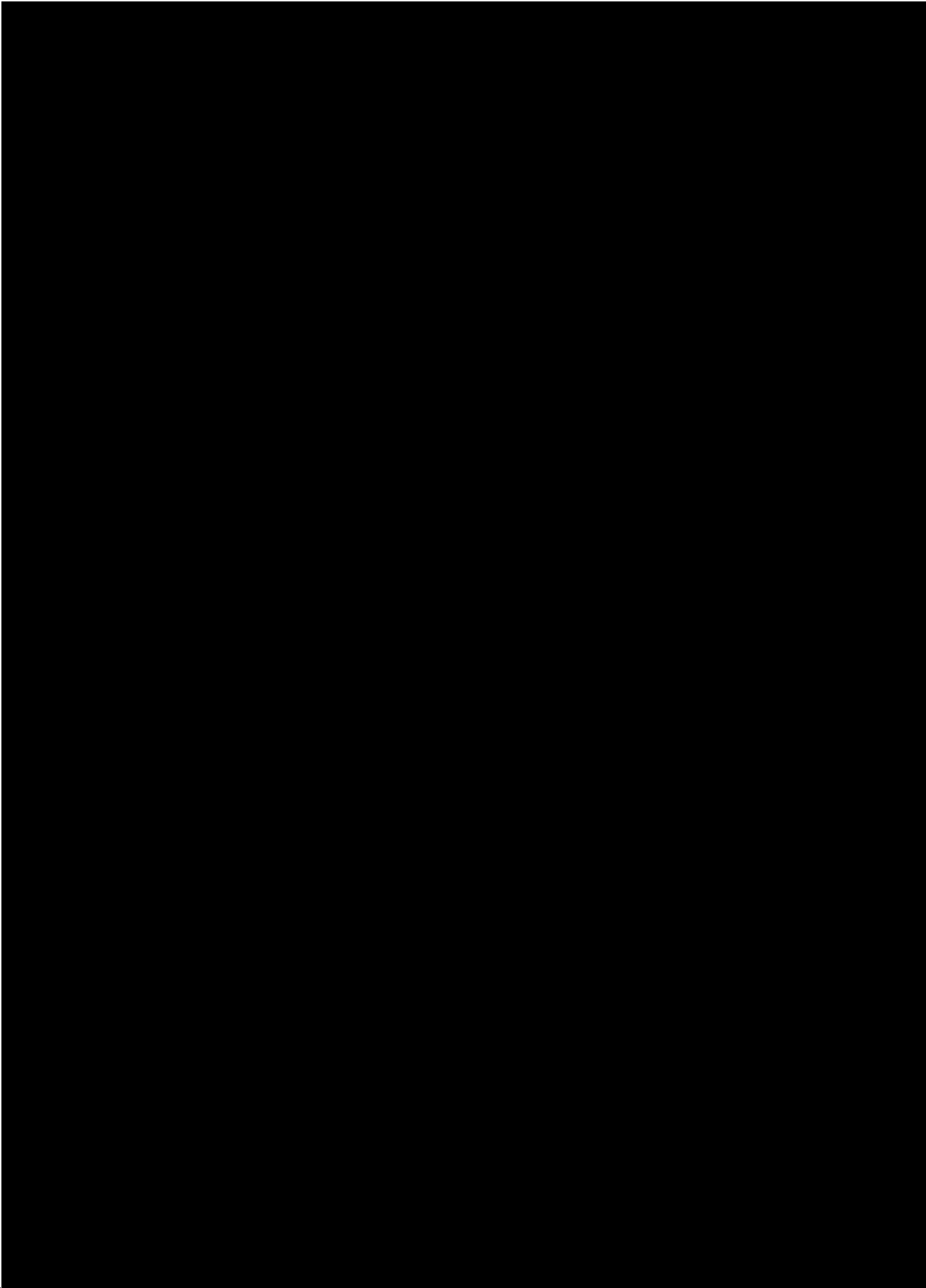
Pro Službu UZSVM/004-3 v rozsahu tohoto Katalogového listu budou uplatňovány dále uvedené kvalitativní parametry.

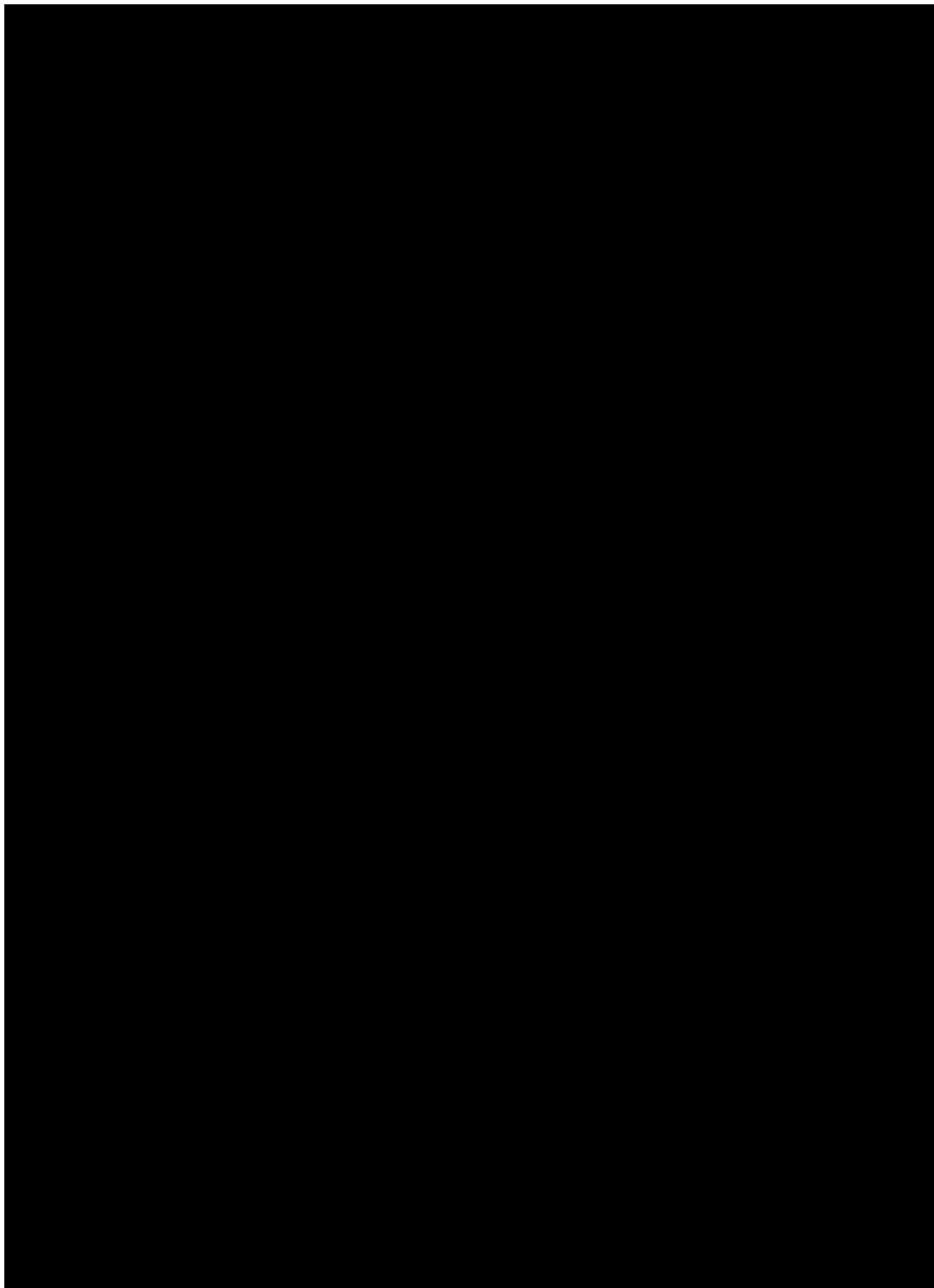
V následující tabulce jsou uvedeny kategorie Systémů:

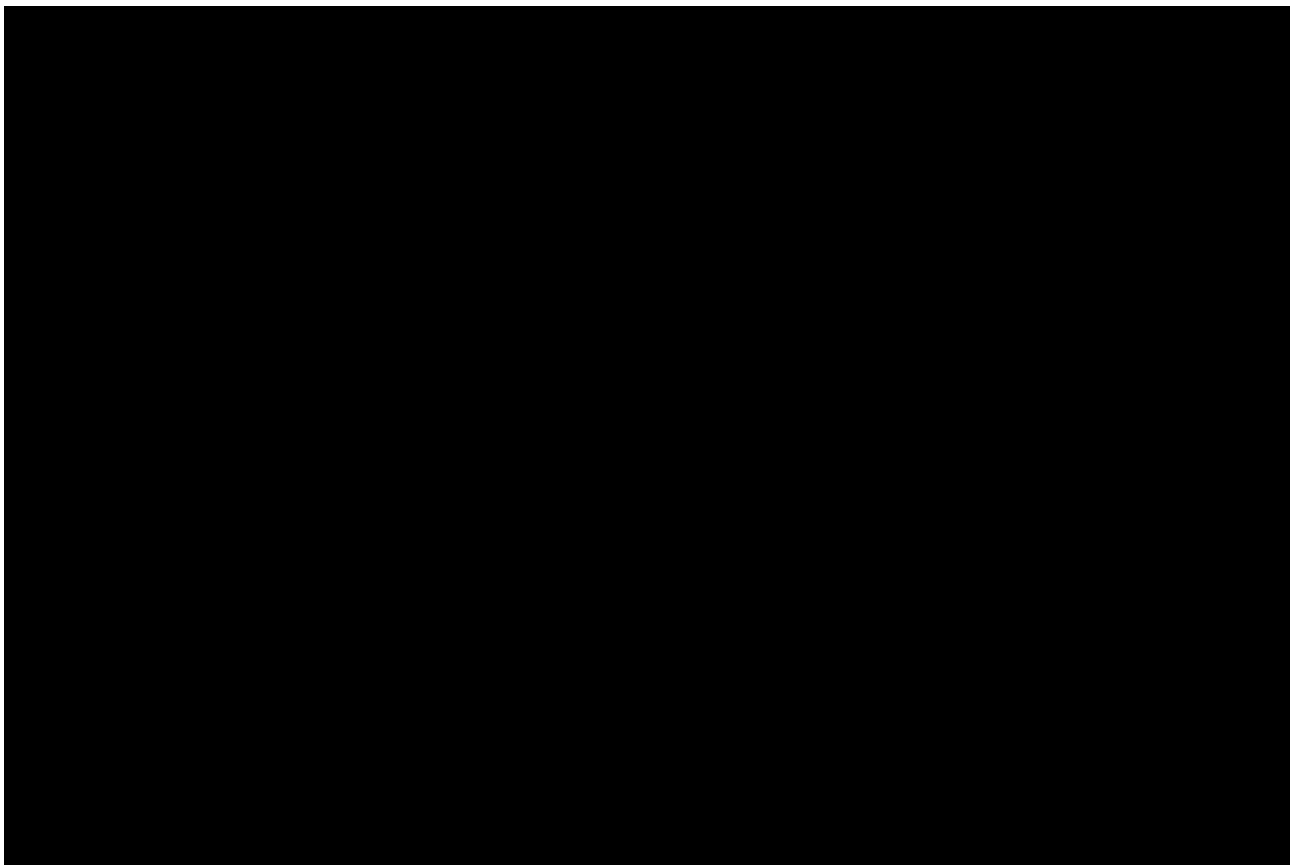
ID	Kategorie Systému	Popis
1	HA	Redundantní Systémy (služby pro produkční či jinak důležité aplikace s důrazem na vysokou dostupnost Systému). Do této kategorie patří všechny Systémy, které zajišťují produkční nebo důležité podpůrné aplikace ÚZSVM. Všechny Systémy kategorie HA jsou realizovány v klastrech alespoň dvou serverů.
2	Non HA	Neredundantní Systémy (služby pro vývojové, testovací či méně důležité aplikace s nižší požadovanou dostupností). Do této kategorie patří všechny Systémy, které zajišťují vývojové, testovací či méně důležité aplikace. Většina Systémů kategorie non HA je provozována na jednom serveru.

ID	Kategorie Systému	Popis
I	HA BCK	Záložní redundantní Systémy pro Systémy kategorie HA. Do této kategorie patří všechny Systémy, které nahrazují Systémy kategorie HA Systémem v záložním prostoru v případě úplné poruchy Systému v primárním prostoru. Ke každému Systému kategorie HA existuje záložní Systém v kategorii HA BCK. Systémy HA BCK jsou provozovány na jednom serveru nebo na více serverech v klastru.
II	Non HA BCK	Záložní neredundantní Systémy pro Systémy kategorie Non HA. Do této kategorie patří všechny Systémy, které nahrazují Systémy kategorie non HA Systémem v záložním prostoru v případě úplné poruchy Systému v primárním prostoru. Záložní Systém non HA BCK existuje jen pro vybrané Systémy non HA. Systém kategorie non HA BCK je provozován na jednom serveru.









4.1 Dostupnost vybraných Systémů

Dostupnost se v daném měsíci počítá jako průměrná dostupnost všech Systémů vybraných kategorií v běžné provozní době.

ID	Kategorie Systému	Požadovaná průměrná dostupnost Systémů v %
1	HA	99,4 % (měřeno vždy jako průměrná dostupnost Systémů v běžné provozní době za uplynulý kalendářní měsíc)
2	Non HA	96,5 % (měřeno vždy jako průměrná dostupnost Systémů vyjma dohledového Systému a Systému Zálohování v běžné provozní době za uplynulý kalendářní měsíc)
3	Systém Zálohování	99 % (měřeno vždy jako průměrná dostupnost Systému v režimu 7 x 24 hodin za uplynulé tři kalendářní měsíce)

4.2 Lhůty pro obnovu Systémů

ID	Parametr	Lhůta
a	Reakční doba na přijetí incidentu	60 minut (měřeno vždy v běžné provozní době)

Maximální počet požadavků na podporu je 1000 v každém kalendářním roce.

V následující tabulce jsou uvedeny doby obnovy Systémů vybraných kategorií v běžné provozní době.

ID	Kategorie Systému	Požadovaná průměrná doba obnovy
I	HA BCK	8 hodin (měřeno vždy v běžné provozní době od nahlášení prostřednictvím Služby UZSVM/002 v platném znění do obnovy Systémů)

II	Non HA BCK	12 hodin (měřeno vždy v běžné provozní době od nahlášení prostřednictvím Služby UZSVM/002 v platném znění do obnovy Systémů)
----	------------	--

4.3 Požadované parametry technické podpory – provozní dohled

Organizační rozsah Technické podpory – provozní dohled je organizačně vymezen takto:

- Datové centrum STC (primární, záložní prostor);
- sídlo ÚZSVM Praha 2, Rašínovo nábřeží 42/390;
- 7 Územních pracovišť ÚZSVM (ÚP);
- 66 Odloučených pracovišť ÚZSVM (OP).

V následující tabulce jsou uvedeny požadované parametry dostupnosti Systému a lhůty pro obnovu služby technické podpory – provozní dohled:

ID	Parametr Služby	Úroveň služby	Způsob měření
A	Požadovaná dostupnost dohledového Systému	95%	měřeno vždy jako dostupnost Systému za uplynulé 3 měsíce v běžné provozní době.
B	Požadovaná doba opravy dohledového Systému	Max. 12 hodin	měřeno vždy jako doba od nahlášení v rámci Služby UZSVM/002 v platném znění do opravy Systému v běžné provozní době.
C	Požadovaná doba dílčí změny – rekonfigurace dohledového Systému	Max. 10 pracovních dnů	měřeno vždy jako doba od nahlášení v rámci Služby UZSVM/002 v platném znění do oznámení aplikace rekonfigurace v běžné provozní době.

Nedodržení výše uvedených požadovaných lhůt a dostupnosti dohledového Systému nebude posuzováno jako porušení úrovně poskytovaných služeb technické podpory – provozní dohled, pokud budou současně porušeny kvalitativní parametry - Požadovaná průměrná dostupnost Systémů kategorie nonHA uvedené v odstavci 4.1.

Detailní seznam dohlížených Systémů je uveden v pododstavci 3.1.1.1 tohoto Katalogového listu.

4.4 Nedodržení kvalitativních parametrů Služby UZSVM/004-3

Reakční doba na přijetí incidentu, Požadovaná průměrná doba obnovy, Požadovaná doba opravy dohledového Systému a Požadovaná doba dílčí změny – rekonfigurace dohledového Systému budou měřeny okamžikem prokazatelného nahlášení STC prostřednictvím Služby UZSVM/002 v platném znění. Do požadovaných dob bude započítáván jen čas v běžné provozní době.

V případě, že ze strany STC dojde k nedodržení kvalitativních parametrů Služby UZSVM/004-3 a pokud se ÚZSVM s STC nedohodnou jinak, ÚZSVM vzniká právo na uplatnění smluvních pokut.

Všechny kvalitativní parametry poskytované Služby UZSVM/004-3, definované v tomto Katalogovém listu, jsou platné, pokud nejsou implementovány změny (např. instalace nové

funkcionality, nových modulů). V takovém případě bude dopad na kvalitativní parametry poskytované Služby UZSVM/004-3 nebo stanovení dočasných parametrů Služby UZSVM/004-3 schváleno ve změnovém řízení.

STC bude zproštěna povinnosti dodržet kvalitativní parametry Služby UZSVM/004-3 v případech uvedených v odst. 14.4 a 14.5 Smlouvy a dále v případě, že:

- ÚZSVM nebo třetí strana prokazatelně neposkytnou požadovanou součinnost,
- ÚZSVM pro potřeby datové migrace a migrace aplikací nezajistí popis datových struktur aplikací a rovněž nezajistí přístup k datům těchto aplikací,
- ÚZSVM nedodrží odpovědnosti vyplývající z licenčních ujednání mimo rozsah Služby UZSVM/004-3,
- ÚZSVM provede změny prostředí a neoznámí je STC v souladu s procesem změnového řízení,
- nesplnění kvalitativního parametru Služby UZSVM/004-3 bylo způsobeno zařízením nebo softwarem třetích stran.

5. CENA SLUŽBY

5.1 Měsíční cena

Označení Katalogového listu	Název Služby	Měsíční cena Služby UZSVM/004-3 v Kč		
		bez DPH	DPH	s DPH
UZSVM/004-3	Technická podpora a technické zajištění provozu ISMS a dalších vybraných systémů	6 211 024,00	1 304 315,04	7 515 339,04
Měsíční cena Služby		6 211 024,00	1 304 315,04	7 515 339,04

5.2 Cena Služby na vyžádání

Cena za role pro zajištění Služby na vyžádání:

Role pro Službu na vyžádání pro rozšíření Služby UZSVM/004-3	Cena za 1 člověkodenní bez DPH (Kč)	DPH za 1 člověkodenní ve výši (%)	Cena za 1 člověkodenní včetně DPH (Kč)
Senior konzultant	27 800,00	21%	33 638,00
Konzultant/Analytik	20 700,00	21%	25 047,00
Programátor	18 800,00	21%	22 748,00
Vedoucí Projektů	19 700,00	21%	23 837,00

Cena za 1 člověkodenní je STC garantována na dobu 5 let od zahájení poskytování Služby UZSVM/004-3. Následně STC nabídne ÚZSVM aktualizovaný ceník rolí platný do konce poskytování Služby UZSVM/004-3 a nabídne realizaci Služeb na vyžádání za nabídnuté aktualizované ceny.

V souvislosti s uvedenými sazbami je ÚZSVM oprávněna objednat pouze takové činnosti STC, které přímo souvisí s předmětem plnění dle tohoto Katalogového listu.

V případě, že objednané Služby na vyžádání přesáhnou 10 člověkodenní na jednu akci, je STC oprávněna zahrnout do nabídky činnosti Vedoucího Projektů ve výši 10% z počtu požadovaných člověkodenní.

ÚZSVM je oprávněn v průběhu kalendářního roku čerpat Služby na vyžádání maximálně do úhrnné částky rovnající se 10% z roční ceny za plnění dle tohoto Katalogového listu.

6. SMLUVNÍ POKUTY

Smluvní pokuta za nesplnění parametrů poskytování Služby UZSVM/004-3 podle odstavce 4.1 a 4.2 tohoto Katalogového listu se nevztahuje na plnění, realizované STC po dobu 3 (tří) měsíců ode dne zahájení poskytování Služby dle tohoto Katalogového listu.

Maximální možná úhrnná výše smluvních pokut podle odst. 6.1 a 6.2 tohoto Katalogového listu v daném kalendářním měsíci je omezena 5% měsíční ceny Služby UZSVM/004-3 dle tohoto Katalogového listu.

6.1 Smluvní pokuty za nesplnění parametrů Služby dle odstavců 4.1 a 4.2 tohoto Katalogového listu

V případě, kdy nebudou STC dodrženy požadované parametry Služby UZSVM/004-3, dle odstavců 4.1 a 4.2 vzniká ÚZSVM právo na smluvní pokutu dle níže uvedené tabulky:

ID	Kategorie	Hodnota	Smluvní pokuta	Maximální celková výše smluvní pokuty za kalendářní měsíc
1	HA	Za každé celé 0,1% pod požadovanou dostupnost	5 000 Kč	5% měsíční ceny Služby UZSVM/004-3 daného kalendářního měsíce
2	Non HA	Za každé celé 0,1% pod požadovanou dostupnost	3 000 Kč	5% měsíční ceny Služby UZSVM/004-3 daného kalendářního měsíce

ID	Kategorie	Hodnota	Smluvní pokuta	Maximální celková výše smluvní pokuty za kalendářní měsíc
I	HA BCK	Za každou celou hodinu nad požadovanou hodnotu	5 000 Kč	5% měsíční ceny Služby UZSVM/004-3 daného kalendářního měsíce
II	Non HA BCK	Za každou celou hodinu nad požadovanou hodnotu	3 000 Kč	5% měsíční ceny Služby UZSVM/004-3 daného kalendářního měsíce

ID	Kategorie	Hodnota	Smluvní pokuta	Maximální celková výše smluvní pokuty za kalendářní měsíc
3	Systém zálohování	Za každé celé 0,1% pod požadovanou dostupnost	5 000 Kč	5% měsíční ceny Služby UZSVM/004-3 daného kalendářního měsíce
a	Reakční doba od nahlášení požadavku nebo incidentu	Za každý den, ve kterém nebyla reakční doba dodržena	5 000 Kč	5% měsíční ceny Služby UZSVM/004-3 daného kalendářního měsíce

6.2 Smluvní pokuty za nesplnění parametrů dle odstavce 4.3 tohoto Katalogového listu

V případě, kdy nebudou STC dodrženy požadované parametry služeb technické podpory – provozní dohled podle odst. 4.3, vzniká ÚZSVM právo na smluvní pokutu dle níže uvedené tabulky:

ID	Parametr Služby	Smluvní pokuta	Maximální celková výše smluvní pokuty za kalendářní měsíc
A	Nedodržení požadované dostupnosti dohledového Systému	20 000 Kč	20 000 Kč jednorázově za kalendářní měsíc
B	Nedodržení požadované doby opravy dohledového Systému	5 000 Kč za každý den, ve kterém nebyla doba opravy dodržena	5% měsíční ceny Služby UZSVM/004-3 daného kalendářního měsíce
C	Nedodržení požadované doby dílčí změny – rekonfigurace dohledového Systému	5 000 Kč za každý den, ve kterém nebyla doba dílčí změny dodržena	5% měsíční ceny Služby UZSVM/004-3 daného kalendářního měsíce

7. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Pro tento Katalogový list platí platební podmínky podle čl. 6 Smlouvy.

8. ČASOVÝ HARMONOGRAM

Časový harmonogram zajištění Služby UZSVM/004-3 dle tohoto Katalogového listu je vymezen obdobím poskytování Služby UZSVM/004-3.

9. POŽADOVANÁ SOUČINNOST A PŘEDPOKLADY PRO ZAJIŠTĚNÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Požadovaná součinnost ÚZSVM:

- zajištění připojení WAN v obou prostorech;
- pro účely zálohování v rámci zajištění vysokého stupně bezpečnosti dat zajistí ÚZSVM následující minimální kapacity přenosových linek pro zálohování lokalit:
 - o sídlo ÚZSVM Praha 2, Rašínovo nábřeží 42/390: 155Mbps;
 - o Územní pracoviště ÚZSVM (ÚP): 4Mbps;
 - o Odloučené pracoviště ÚZSVM (OP): 1Mbps.
- Kapacita komunikačních linek pro potřeby zálohování lokalit bude distribuována dle následujícího schématu:
 - o pracovní doba ÚZSVM (Po-Pá 7:00 – 18:00 hod.): 10% kapacity linky;
 - o mimo pracovní dobu ÚZSVM (Po-Pá 18:00 – 7:00 hod., So-Ne 0:00 – 24:00 hod.): 50 % kapacity linky;
- ÚZSVM zajistí plně funkční hardware na serverech účastnících se zálohování lokalit (replikace) mimo datové centrum STC (OP, ÚP a sídlo ÚZSVM). Jedná se především o napájení serverů, aktuální verze mikrokódů, bezchybový stav RAIDových polí a disků,

plně funkční a bezkonfliktní vstupně/výstupní periferie serverů účastnících se zálohování lokalit (replikace) mimo datové centrum STC (OP, ÚP a sídlo ÚZSVM);

- ÚZSVM zajistí plně funkční OS na serverech účastnících se zálohování lokalit (replikace) mimo datové centrum STC (OP, ÚP a sídlo ÚZSVM). Jedná se především o nainstalované korektní verze ovladačů pro veškerá zařízení a jejich bezkonfliktní chování, nainstalované korektní verze podpůrného softwaru k danému hardwaru a bezchybné aplikační a systémové logy na serverech účastnících se zálohování lokalit mimo datové centrum STC (OP, ÚP a sídlo ÚZSVM);
- ÚZSVM umožní STC zajišťovat Službu UZSVM/004-3 dle tohoto Katalogového listu prostřednictvím vzdáleného přístupu;
- ÚZSVM umožní fyzický přístup specialistům STC do prostor fyzického umístění zařízení pro zajištění poskytování Služby UZSVM/004-3 dle tohoto Katalogového listu;
- ÚZSVM poskytne zdroje s dostatečnými znalostmi pro revizi a schvalování dokumentů;
- ÚZSVM se zavazuje poskytnout součinnost formou schválení požadovaných odstávek jednotlivých Systémů na základě žádosti STC a bezdůvodně takový požadavek neodmítne;
- ÚZSVM zajistí svými zdroji plánování, řízení a realizaci uživatelských testů;
- ÚZSVM zajistí v případě požadavku na autorizaci uživatelů prostřednictvím osobních certifikátů vydání těchto certifikátů pro uživatele a poskytnutí technických prostředků pro jejich uložení a správu;
- pokud proběhnou ve stávající infrastruktuře realizačního / provozního prostředí ÚZSVM nebo na rozhraních jakékoliv změny, které by mohly ovlivnit architekturu řešení, změnit způsob komunikace mezi participujícími systémy nebo jinak ohrozit průběh projektu, bude ÚZSVM o takové skutečnosti neodkladně informovat STC. V takovém případě STC oznámí ÚZSVM dopady na harmonogram, kvalitu Služby UZSVM/004-3, rozsah, zdroje nebo náklady;
- ÚZSVM zajistí nezbytnou a včasnou spolupráci třetích stran, které jsou řízeny ÚZSVM a budou se účastnit Projektu;
- ÚZSVM organizačně zajistí zkušební (paralelní) provoz tj. definuje pracoviště pro zkušební provoz a testování, nominuje testery účastnící se zkušebnímu provozu a provede jejich zaškolení;
- ÚZSVM je odpovědný za poskytnutí veškeré dostupné dokumentace – norem, standardů, směrnic, interních předpisů, informační a bezpečnostní strategie, dokumentace procesů a uživatelské dokumentace k existujícím aplikacím;
- ÚZSVM zajistí a ověří, že v průběhu definovaných testů dojde k otestování funkčnosti přístupu vybraných uživatelů modulů ISMS ze všech lokalit ÚZSVM do prostředí datového centra STC;
- ÚZSVM zajistí nezbytná nastavení klientských stanic a další STC vyžádaná nastavení mimo rozsah služeb STC. Tato vyžádaná nastavení musí být v souladu s Bezpečnostní politikou ÚZSVM;
- ÚZSVM zajistí funkční komunikační kanály a rozhraní z ostatních IS a aplikací.
- ÚZSVM poskytne potřebnou součinnost při konfiguraci a při zpřístupnění komponent infrastruktury, jež nejsou součástí dodávky, zejména realizačnímu týmu – nikoliv však výlučně, o konfiguraci síťových prvků pro potřeby realizace služeb STC. Tato součinnost bude poskytována dostatečně pružně, aby negativně neovlivnila postup Projektu – bude na vyžádání k dispozici během pracovní doby ÚZSVM a v kritických fázích Projektu (např. migrace pro rutinní provoz či přechod do rutinního provozu) na základě dohody i mimo ni.

Pro účely plnění Služby UZSVM/004-3 dle tohoto Katalogového listu jsou tyto předpoklady:

především co se týká ohodnocení aktiv, bezpečnostních rizik a popisu přístupů uživatelů k aplikacím;

- V případě migrace dat formou zálohy současného prostředí a obnovy ze zálohy do nového prostředí určí dodavatelé zdrojová data a cílový prostor pro obnovu dat a poskytnou součinnost při zálohování a obnově dat. Podrobněji bude součinnost specifikována v rámci dokumentů „Přístup k migraci“ a „Migrační plán“;
- Dodavatelé zajistí otestování jimi dodávaných Systémů a aplikací v rozsahu:
 - Příprava dokumentu „Seznam testovacích případů“;
 - Příprava dokumentu „Detailní testovací scénáře“;
 - Příprava testovacích dat v rozsahu nezbytném pro provedení testů;
 - Provedení systémových testů (izolované testy v rámci systémů);
 - Příprava dokumentu „Výsledky testování“;
- Dodavatelé poskytnou součinnost při integračních testech v gesci STC, zejména:
 - Příprava testovacích dat pro provedení integračních testů;
 - Provedení testovacích kroků dle připravených testovacích scénářů;
- Dodavatelé zajistí provedení nefunkčních testů jejich Systémů dle Testovací strategie:
 - Testy vysoké dostupnosti (pokud jsou aplikovatelné);
 - Testy havarijních plánů a disaster recovery;
 - Testy zálohování a obnovy;
- Dodavatelé poskytnout požadavky na zálohování (v rozsahu jaká data zálohovat, jak častou zálohovat, jakou formou (plná/přírůstková záloha), jak dlouhou historii záloh udržovat atd.) a poskytnou součinnost při integraci jejich Systémů do procesu Zálohování;
- Dodavatelé poskytnou součinnost při integraci jejich Systémů do mechanismu Monitoringu;
- Dodavatelé poskytnou součinnost při přípravě dokumentu „Plán přepojení“ formou návrhu optimálního způsobu přepojení jimi dodávaných aplikací;
- Dodavatelé poskytnou součinnost v rámci Fáze 6 - Příprava na zahájení poskytování Služeb a finální migrace dat a budou se aktivně podílet na řešení problémů, které se mohou v rámci této fáze vyskytnout;
- Dodavatelé zabezpečí instalaci a následnou podporu a provoz operačního systému pro eLearning a podporu a provoz aplikace eLearning včetně dodržování souvisejících SLA;
- Dodavatelé zabezpečí instalaci a následnou podporu a provoz operačního systému pro DNS a Mail GW a podporu a provoz DNS a Mail GW včetně dodržování souvisejících SLA;
- Dodavatelé zabezpečí fyzické přestěhování a zprovoznění HW v gesci ÚZSVM (3. stran) (tj. např. [REDAKCE]) do racků poskytnutých Poskytovatelem do STC Primární i Záložní lokality;
- Zajištění kapacity dodavatelů nově migrovaných aplikací pro provedení instalace těchto aplikací a provedení vlastní migrace aplikací včetně případných nezbytných úprav v aplikacích;
- Zajištění kapacity dodavatelů nově migrovaných aplikací při provádění integračních testů a testů DR;
- ÚZSVM zabezpečí [REDAKCE] jako L3 síťové služby;
- ÚZSVM zabezpečí poskytnutí platformy ("router") v rámci BP pro účely [REDAKCE] (L3 služby);
 - Objednatel zabezpečí technickou podporu a technické zajištění provozu pro další vybrané systémy ÚZSVM v gesci ÚZSVM (3. stran).