



# KATALOGOVÝ LIST

## GFŘ/008

<b>Název služby:</b>	<b>Správa syslog serverů</b>
----------------------	------------------------------

### 1. OBDOBÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba GFŘ/008 **Správa syslog serverů** (v rámci tohoto Katalogového listu dále jen „Služba“) je poskytována od termínu milníku, který definuje její zahájení, do termínu ukončení jejího poskytování.

Název milníku	Termín splnění milníku
Zahájení poskytování Služby	na základě účinnosti Dodatku č.18
Ukončení poskytování Služby	24 měsíců od zahájení poskytování Služby

### 2. REŽIM POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba podle tohoto Katalogového listu bude poskytována, jak je uvedeno v tabulce takto:

Oblast Služby	Režim poskytování Služby	Doba poskytování
Správa serverů	Běžná provozní doba	Pracovní dny 6:00 – 20:00 hod
	Rozšířená provozní doba	Pracovní dny 20:00 – 6:00 hod a mimo pracovní dny 24 hodin denně
Rozvoj serverů	Na vyžádání	Pracovní dny 08:00 – 16:00 hod

### 3. VSTUPY A VÝSTUPY SLUŽBY

#### 3.1 Vstupy

Vstupy dodané Objednatelem pro Službu jsou:

- relevantní dokumenty Objednatele (technická provozní a bezpečnostní dokumentace)
- politika pro systém řízení bezpečnosti GFŘ
- PoA GFŘ
- Registr rizik GFŘ a jejich protiopatření;

### 3.2 Výstupy

Výstupem Služby je dokumentace (dále jen „Dokumentace“), která se skládá z:

- výstupu poskytování Služby;
- měsíční zpráva o stavu služby dle tohoto Katalogového listu.

## 4. POPIS ROZSAHU SLUŽBY

Předmětem Služby podle tohoto Katalogového listu je správa operačního systému serverů dedikovaných pro provoz syslog serverů a na nich provozovaných Syslog NG serverů včetně jejich rozvoje.

Katalogový list	ID	Název Služby	Oblast Služby
GFŘ/008	01	Správa syslog serverů	Správa serverů
GFŘ/008	02	Správa syslog serverů	Rozvoj serverů

### 4.1 Správa serverů

Součástí Služby, Oblast Služby – Správa serverů (v rámci tohoto Katalogového listu dále jen „Služba (01)“), je převzetí správy operačních systémů a na nich provozovaných Syslog NG serverů týmem Poskytovatele. Dále se Poskytovatel zavazuje dodržovat relevantní ustanovení politiky GFŘ a VoKB. V následujících bodech jsou jednotlivé činnosti podrobněji specifikovány. Služba (01) je Poskytovatelem zajišťována jako paušální plnění.

#### 4.1.1 Správa serverů – jednotlivé činnosti

Správa operačních systémů serverů dedikovaných pro provoz dvou syslog serverů a na nich provozovaných Syslog NG serverů (servery dc1log1, dc2log1) obsahuje následující činnosti:

- správu operačního systému AIX včetně jeho dohledu a patchování;
- správu produktu Syslog NG;
- přidání/odebrání logsources;
- aplikace patchů;
- řešení chybových stavů a součinnost při řešení problémů;
- řešení zranitelností
- administrace rozhraní Syslog NG, konfigurace přeposílání logů;
- administrace TSM klienta pro potřeby zálohování;
- dohled běhu standardního syslog (součást AIX);
- aktualizace Dokumentace
- dohled běhu produktu Syslog NG;
- dohled nad platností certifikátů pro Syslog NG, měsíc před vypršením zaslání žádosti na Objednatele o obnovení certifikátů;
- dohled nad kapacitami diskových prostorů
- předání logu/ů syslog a Syslog NG serverů do sdíleného úložiště Objednatele, na základě požadavku určených osob Objednatele (datum, server, typ logu) v aplikaci Service Desk Poskytovatele dále jen „Service Desk“, analýza obsahu logu není součástí Služby;



- o pro případné testování prostředí před rekonfigurací a aplikaci patchů Syslog NG a potřebných restartů bude využit server dc2log1, kam logují neostrá prostředí.

#### **4.1.2 Správa serverů neobsahuje**

- o garanci doručení logů na Syslog NG server, správu infrastruktury, správu odesílajících zdrojů;
- o pořízení nových certifikátů, nové certifikáty budou předávány elektronicky (vzdáleným přístupem);
- o správu HW a virtualizační platformy;
- o rozvojové práce.

#### **4.2 Rozvoj serverů**

Součástí Služby, Oblast Služby – Rozvoj serverů (v rámci tohoto Katalogového listu dále jen „Služba (02)“), je realizace změn a podpora rozvoje, viz níže uvedené činnosti. Jedná se o rozvoj nad rámec Služby (01). V případě větší změny Služby, která má vliv na rozsah nebo funkcionalitu poskytované Služby, dle tohoto Katalogového listu, s dopadem do paušální ceny Služby (01), probíhá realizace formou Změnového řízení, nad rámec Služby (02). Služba (02) je poskytována prostřednictvím odborných rolí na základě objednávky.

##### **4.2.1 Rozvoj serverů – jednotlivé činnosti**

Služba (02) zahrnuje rozvoj serverů Syslog NG (servery dc1log1, dc2log1) a obsahuje následující činnosti:

- o upgrade Syslog NG;
- o migraci do jiného prostředí, jiný OS;
- o rekonfiguraci způsobu ukládání logů;
- o ověření a realizaci požadavků na nové nebo zatím nevyužívané vlastnosti Syslog NG a syslog serverů;
- o vývoj a nastavení čtení logů ze zdrojů, které neumožňují odesílání logů do Syslog NG (nutnou podmínkou je umožnit Poskytovateli přístup na tyto zdroje ze strany Objednatele);
- o aktualizace Dokumentace nad rámec Služby (01);
- o Poskytovatel zejména iniciuje projednání možných dalších směrů rozvoje použití Syslog NG a syslog serverů.

##### **4.2.2 Rozvoj serverů neobsahuje**

- o garanci doručení logů na Syslog NG server, správu infrastruktury, správu odesílajících zdrojů;
- o pořízení nových certifikátů;
- o správu HW a virtualizační platformy.

##### **4.2.3 Forma vyžádání Služby (02)**

Požadavek na poskytování Služby (02) (dále jen „Požadavek“) bude zaslán Odpovědnou osobou Objednatele za jednání věcná a technická prostřednictvím elektronické pošty na email Odpovědné osoby Poskytovatele za jednání věcná technická s tím, že touto osobou bude obratem potvrzeno přijetí Požadavku.



Odpovědná osoba Poskytovatele za jednání věcná a technická ve lhůtě 5 (pěti) pracovních dnů od potvrzení přijetí Požadavku na poskytování Služby (02) vyvolá jednání k zajištění požadovaného rozsahu Služby (02) za účasti odpovědných osob Objednatele a Poskytovatele.

Na základě výsledku jednání k zajištění požadovaného rozsahu Služby (02) bude ve lhůtě 5 (pěti) pracovních dnů od ukončení jednání zaslán Odpovědnou osobou Poskytovatele za jednání věcná a technická prostřednictvím elektronické pošty na email Odpovědné osoby Objednatele za jednání věcná technická návrh objednávky na Službu (02) (dále jen „Návrh objednávky“) s tím, že touto osobou bude obratem potvrzeno přijetí Návrhu objednávky. Nevznese-li Objednatel k tomuto Návrhu objednávky připomínky, zavazují se smluvní strany uzavřít bez zbytečného odkladu objednávku. Má-li Objednatel k tomuto Návrhu objednávky připomínky, zavazuje se Poskytovatel s Objednatelem o těchto podmínkách jednat. Obě strany jsou při těchto jednáních povinny postupovat tak, aby došlo co nejdříve k uzavření objednávky.

Poskytovatel bude poskytovat Službu (02) v rozsahu, který bude odpovídat požadavkům Objednatele uvedeným v objednávce na dané období. Objednávka bude obsahovat následující informace:

- o název: Objednávka pro Katalogový list GFŘ/ 008 – Rozvoj serverů;
- o identifikační údaje Objednatele a Poskytovatele;
- o číselné označení;
- o specifikaci zadání – název role/í pro zajištění Služby (02);
- o zadaný počet člověkodní (dále jen „MD“) tj. pracovních dní v rozsahu 8 pracovních hodin;
- o období realizace, tj. doba trvání objednávky;
- o rozsah a popis požadovaných činností;
- o specifikace výstupů činností;
- o cenu za Službu (02) stanovenou v souladu s čl. 6 odst. 6.2 tohoto Katalogového listu;
- o podpisy smluvních stran.

## 5. KVALITATIVNÍ PARAMETRY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

### 1.1 Roční dostupnost Služby (01)

Požadavek na roční dostupnost Služby (01) podle tohoto Katalogového listu je uveden v následující tabulce:

Roční dostupnost			
v běžné provozní době		v rozšířené provozní době	
v %	výpadek v hodinách	v %	výpadek v hodinách
99,5	17 hod 38 min	98,0	104 hod 38 min

Požadované lhůty pro obnovení Služby (01), tj. řešení závad nebo problémů v běžné provozní době:

<b>Lhůta pro obnovení Služby v hodinách</b>		
<b>Incident kategorie A</b>	<b>Incident kategorie B</b>	<b>Incident kategorie C</b>
24	36	168

## 1.2 Reakční doby Služby

### 5.1.1 Reakční doby Služby (01)

Doba reakce úrovně L1 je počítána od zaevidování odpovídajícího hlášení do aplikace Service Desk. Podpora L1 musí do doby uvedené v tabulce níže přijmout v aplikaci Service Desk hlášení k řešení.

<b>Oblast Služby:</b>	<b>Maximální doba zahájení řešení incidentu v běžné provozní době v hodinách</b>		
	<b>Incident kategorie A</b>	<b>Incident kategorie B</b>	<b>Incident kategorie C</b>
Správa serverů	1	1	3

Poskytovatel je povinen Incident vyřešit v co nejkratším možném termínu, případně v termínu dle dohody s Objednatelem. Incident se považuje za vyřešený jeho úplným vyřešením nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

Tabulka: Kategorizace provozních incidentů:

<b>Incident kategorie A</b>	Službu není možno využívat, žádné logy nejsou přijímány a zpracovávány. Tento stav kritickým způsobem omezuje běžný provoz.
<b>Incident kategorie B</b>	Službu je možno využívat v omezeném rozsahu, logy jsou přijímány a zpracovávány pouze z některých zdrojů.
<b>Incident kategorie C</b>	Ostatní incidenty, které nespádají do kategorií A nebo B.

Požadovaná roční dostupnost ve výše uvedených provozních dobách se posuzuje vždy pro aktuální kalendářní rok. Na počátku každého kalendářního roku Poskytovatel vypočítá maximální možné trvání nedostupnosti Služby (01) pro dané období podle uvedených procentuálních hodnot požadované roční dostupnosti.

### 5.1.2 Reakční doby Služby (02)

Doba reakce je počítána od zadání odpovídajícího požadavku do aplikace Service Desk v rámci předmětné objednávky. Za reakci je považována odpověď Poskytovatele na požadavek s návrhem dalšího postupu řešení.

<b>Oblast Služby:</b>	<b>Maximální doba reakce na požadavek Objednatele</b>	<b>Doba vyřešení požadavku</b>
Rozvoj serverů	Do tří pracovních dnů	Po dohodě obou smluvních stran



## 5.2 Definice měření dostupnosti

Dostupnost Služby (01) je definovaná jako splnění všech následujících podmínek:

- OS syslog NG serverů je dostupný pro provoz aplikace;
- procesy aplikace syslog NG fungují, tj. aplikace je připravena přijímat data z odesílajících klientů (s výjimkou případů nedostatečnosti HW prostředků).

Za nahlášení nedostupnosti Služby (01) se považuje okamžik založení odpovídajícího hlášení Objednatelům v aplikaci Service Desk nebo založení na základě automatického hlášení incidentu dohledovým systémem Poskytovatele. Pro výpočet nedostupnosti jsou časy zaokrouhleny na celé minuty. Do doby nedostupnosti se započítávají všechny doby incidentů kategorie A včetně neplánovaných odstávek. Pokud byl incident způsoben prokazatelně mimo zodpovědnost Poskytovatele, do doby nedostupnosti se nezapočítává. Do doby nedostupnosti se také nezapočítává doba plánovaných odstávek.

Dostupnost služby se vypočítá podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{T - N}{T}$$

kde

- D je dostupnost [%] v daném období
- T vyjadřuje fond provozní doby služby v daném období
- N vyjadřuje dobu v daném období, kdy byla služba nedostupná. Do doby nedostupnosti se nezapočítávají pravidelné odstávky a schválené mimořádné odstávky.

## 5.3 Nedodržení kvalitativního parametru Služby

V případě, že ze strany Poskytovatele dojde k nedodržení kvalitativního parametru Služby (01) a pokud se Poskytovatel s Objednatelům nedohodnou jinak, Objednatelům vzniká právo na uplatnění smluvní pokuty.

Poskytovatel bude zproštěn povinnosti dodržet kvalitativní parametr Služby (01), pokud:

- k nedostupnosti nebo závadě dojde ze strany Objednatelům mimo působnost Poskytovatele
- k nedostupnosti nebo závadě dojde mimo infrastrukturu Poskytovatele (zejména v infrastruktuře GFR);
- Poskytovatel není informován o změnách, které mohou mít vliv na příjem logů ze zdrojů logů a na přenosovou infrastrukturu;
- vyskytnou se okolnosti, které představují událost vyšší moci.

## 5.4 Služba (02)

Potvrzení o poskytnutí Služby (02) bude realizováno formou podpisu Akceptačního protokolu zpracovaného vždy za daný kalendářní měsíc poskytování Služby (02) na základě příslušné objednávky. Poskytovatel bude předkládat ke schválení Akceptační protokol Objednatelům. Výkaz se seznamem skutečně provedených činností bude přílohou Akceptačního protokolu.

Akceptační protokol bude obsahovat:

- číselné označení Akceptačního protokolu;
- číslo Objednávky, která je zadáním pro daný Akceptační protokol;
- specifikace dodané činnosti;



- počet poskytnutých MD v rámci daného kalendářního měsíce;
- rozhodnutí o rozsahu akceptace - akceptováno, akceptace s výhradou nebo není akceptováno;
- datum rozhodnutí;
- schválení Akceptačního protokolu oprávněnými zástupci smluvních stran uvedenými vždy v objednávce;
- datum schválení.

Každá objednávka je uzavřena okamžikem, kdy dojde k podpisu příslušné objednávky oběma smluvními stranami a účinností jejím zveřejněním v registru smluv, a to vždy do vyčerpání objednaného počtu MD uvedeného v dané objednávce na Službu (02) nebo do termínu stanoveného v dané objednávce na Službu (02), podle toho, která ze skutečností nastane dříve.

## 5.5 Plánované odstávky

V rámci poskytování Služby si Poskytovatel vyhrazuje právo na plánované odstávky celého nebo částí systému. Nedostupnost Služby v době schválených plánovaných a mimořádných odstávek se nezapočítává do celkové roční nedostupnosti Služby. Odstávka probíhá vždy jen v rozšířené provozní době, přednostně v době od 20:00 do 06:00 a po odsouhlasení Objednatelem, případně v jiný oběma stranami schválený čas.

Doba odstávky, která byla předem řádně ohlášena, se nezapočítává do nedostupnosti Služby. Za ohlášení se považuje informování určených osob Objednatele e-mailem, a to minimálně 24h před zahájením mimořádné odstávky. Doba odstávky, která byla předem řádně ohlášena, se nezapočítává do nedostupnosti Služby. Ovlivnění chodu Služby ze strany Objednatele se nezapočítává do nedostupnosti Služby.

## 6. CENA SLUŽBY

### 6.1 Měsíční cena za Službu (01)

Měsíční cena za službu dle pododst. 4.1 tohoto Katalogového listu je uvedena v následující tabulce:

ID	Služba /Oblast služby	Měsíční cena za Službu (01) v Kč		
		bez DPH	DPH	s DPH
01	Správa syslog serverů / Správa serverů	69 439,00	14 582,19	84 021,19

Objednatel hradí měsíční cenu za Službu dle tohoto odstavce měsíčně, a to vždy zpětně za každý kalendářní měsíc poskytování Služby, poprvé však v měsíci, ve kterém byla Služba předána Objednateli postupem dle čl. 1 tohoto Katalogového listu, a to vždy na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že Služba nebude poskytována po celý kalendářní měsíc, (tj. v případě, když bude s poskytováním Služby započato v průběhu kalendářního měsíce, případně bude poskytování Služby ukončeno v průběhu kalendářního měsíce), se měsíční cena za Službu dle tohoto odstavce poměrně krátí, a to přesností na celé dny poskytování Služby a Poskytovateli náleží alikvotní část měsíční ceny za Službu dle tohoto odstavce.

### 6.2 Cena za službu (02)

Cena Služby (02) je fakturována na základě skutečně realizovaných a akceptovaných činností. Zúčtovacím obdobím za poskytnutí služby je kalendářní měsíc.



### 6.2.1 Ceník rolí pro poskytování Služby (02)

Název role	Cena za 1 MD v Kč		
	bez DPH	DPH	včetně DPH
Administrátor UNIX	10 900,00	2 289,00	13 189,00
Aplikační administrátor	9 700,00	2 037,00	11 737,00
IT analytik / IT architekt	10 000,00	2 100,00	12 100,00
Projektový manažer	11 600,00	2 436,00	14 036,00
Konzultant architekt	14 000,00	2 940,00	16 940,00
Architekt KB	12 100,00	2 541,00	14 641,00

Celková cena je stanovena následovně:

- cena za jeden člověkodenní (jeden člověkodenní se skládá z osmi člověkohodin) pro danou roli;
- celková cena je stanovena, součtem násobku vynaložených člověkodenních pro jednotlivé role a jednotkové ceny, na základě objednávky;
- Poskytovatelem může být účtován čas s přesností na 1/8 člověkodne.

## 7. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Platební podmínky pro úhradu ceny dle čl. 6 tohoto Katalogového listu jsou uvedeny v čl. 5 Smlouvy.

## 8. SMLUVNÍ POKUTY

- V případě, že Poskytovatel nedodrží parametr Roční dostupnost Služby (01) čl. 5 odst. 5.1 dle tohoto Katalogového listu, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 110% z poměrné části měsíční Ceny za Službu (01) bez DPH za dobu, kdy Služba (01) nesplnila stanovené SLA.
- V případě, že Poskytovatel nedodrží parametr požadované lhůty pro obnovení Služby (01) čl. 5 odst. 5.1 dle tohoto Katalogového listu, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu:
  - ve výši 10 000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) jednorázově za každé odpovídající hlášení/ incident, u kterého došlo k prodlení pro Incident Kategorie A;
  - ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) jednorázově za každé odpovídající hlášení/ incident, u kterého došlo k prodlení pro Incident Kategorie B;
  - ve výši 1 000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) jednorázově za každé odpovídající hlášení/ incident, u kterého došlo k prodlení pro Incident Kategorie C.
- V případě, že Poskytovatel nedodrží parametr Maximální doba zahájení řešení incidentu pro Službu(01) čl. 5 odst. 5.2.1 dle tohoto Katalogového listu, je Objednatel oprávněn





požadovat smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč (slovy: tisíc korun českých) za každou jednu započatou hodinu prodlení.

- V případě, že Poskytovatel nepředá Objednateli ke schválení Návrh objednávky v termínu uvedeném v čl. 4 odst. 4.2.3 tohoto Katalogového listu, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení.
- V případě, že Poskytovatel nesplní parametr Maximální doba reakce na požadavek Objednatele Služby (02) dle čl. 5 odst. 5.2.2 tohoto Katalogového listu, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč (slovy: tisíc korun českých) jednorázově za každý požadavek, u kterého došlo k prodlení.

## 9. POŽADOVANÁ SOUČINNOST

Za účelem zajištění Služby poskytne Objednatel nezbytnou součinnost při:

- předání seznamu určených osob pro plnění Služby Poskytovateli do 5ti dnů od zahájení poskytování Služby. Objednatel je povinen každou změnu určených osob prokazatelně ohlásit Poskytovateli. Požadavky v rámci Služby jsou Objednatelům zadávány pomocí Service Desku dle seznamu určených osob;
- zajištění nepřetržitého spojení na cílové systémy, tj. přístup z perimetru Poskytovatele do perimetru Objednatele formou nastavení pravidel na Firewallu Objednatele/ site-to-site VPN;
- stanovení termínů odstávek;
- předání přístupové informace (účet root);
- zajištění podpory produktu Syslog NG a zprostředkování této podpory pro Poskytovatele;
- využívání Service Desku za účelem zadání a řešení provozních požadavků a incidentů;
- provozním dohledu HW, virtualizačního prostředí, zálohování a automatizovaného předávání informací o stavu;
- předání aktuální technické provozní a bezpečnostní dokumentace pro ověření realizace provozu Poskytovatelem;
- přístupu na HMC (ovládací prvek Power serverů) s právy ovládat dotyčné AIXy (restartovat je z úrovně HW, zpřístupnění HW konzole, pokud AIX neodpovídá);
- obnově certifikátů;
- zajištění veškerých nezbytných licencí;
- přidělení přístupu pro zápis a síťového spojení do sdíleného úložiště Objednatele při předání logů, dle požadavku Objednatele.

Poskytovatel poskytne nezbytnou součinnost při:

- ukončení Služby, včetně předání aktuální veškeré Dokumentace Objednateli;
- kontrole objednatel;e
- auditu objednatel.e

## 10. PŘEDPOKLADY PRO ZAJIŠTĚNÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Bude naplněna požadovaná součinnost z čl. 9.

Komunikačním kanálem pro hlášení incidentů a požadavků určenými pracovníky Objednatele je Service Desk. Service Desk je dostupný v režimu 24x7.



**ServiceDesk** je pracoviště Poskytovatele přijímající servisní hlášení od určených osob Objednatele přes webové rozhraní Service Desku, telefonicky nebo e-mailem.

- aplikaci Service Desk  – preferovaný způsob
- telefon: 
- e-mail: 

Service Desk je standardním nástrojem a službou SPCSS pro poskytování podpory a řízení provozních procesů. Service Desk je využíván jako prostředek formalizovaného způsobu komunikace s uživateli a pracovníky podpory provozu GFŘ i třetích stran.

Service Desk bude využíván pro předávání informací o provozních incidentech a požadavcích a sledování postupu jejich řešení. Řešitelé incidentů a požadavků budou pracovat přímo v prostředí Service Desk. SPCSS je odpovědný za včasný záznam postupu řešení incidentů (v rozsahu jeho odpovědnosti) v Service Desku, v úrovni detailu dostatečné pro spolupráci ostatních účastníků provozu na jejich řešení a pro zpětný audit příčin incidentů a způsobu řešení.

Plnění smluvních SLA parametrů SPCSS podle této Smlouvy souvisejících s řešením incidentů bude vyhodnocováno na základě údajů zaznamenaných v Service Desku.

### 10.1 Úrovně podpory

Při popisu a řízení Služby jsou používány následující definice úrovně podpory:

- První úroveň podpory (Level 1, L1, někdy také nazýván "First line" nebo "Front end support") – zajišťuje přímou komunikaci s Objednatelem a uživateli (v definovaném rozsahu), převzetí informací, evidenci požadavků a incidentů v podpůrných nástrojích a prvotní analýzu požadavku nebo incidentu. Odpovídá na jednoduché požadavky na základě znalostní báze nebo na základě stavu aktuálně řešených incidentů. Pokud řešení požadavku převyšuje vědomosti podpory první úrovně, předává požadavek nebo incident vyšší úrovni podpory. V rámci provozních služeb SPCSS je tato úroveň podpory interně realizována prostřednictvím ServiceDesku.
- Druhá úroveň podpory (Level 2, L2) – řeší složitější požadavky a incidenty, jejichž řešení ovšem nevyžaduje hluboké znalosti aplikací, systémů nebo SW/HW a přístup ke zdrojovému kódu nebo náhradním dílům.
- Třetí úroveň podpory (Level 3, L3, v případě HW/SW produktů rovněž nazývána HW/SW maintenance) - řeší nejsložitější požadavky a incidenty, jejichž řešení vyžaduje hluboké znalosti aplikací, systémů nebo SW/HW a přístup ke zdrojovému kódu nebo náhradním dílům. Podpora L3 je zodpovědná za finální vyřešení problému, ať už řešení zahrnuje komunikaci s výrobcem SW produktů, ať jde o opravu nebo výměnu hardwaru, doprogramování kódu nebo instalaci nezbytných programů.

## 11. DEFINICE POJMŮ

SPCSS	Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.
GFŘ	Generální finanční ředitelství
MD	Man Day – člověkodenní, pracovní den v rozsahu 8 pracovních hodin
AIX	Advanced Interactive eXecutive je název proprietárního UNIXového operačního systému firmy IBM.
Syslog NG	Aplikace, která shromažďuje a ukládá systémové logy ze satelitních systémů.
syslog server	V tomto případě operační systém (AIX), na kterém je provozována aplikace Syslog NG. Součástí je i systémová komponenta AIXu syslog.