

## Příloha č. 1: Technická specifikace – katalogové listy č. KL01 – KL15

### Seznam katalogových listů:

- KL01 – Řízení pravidelné služby a SLA
- KL02 – Provoz monitoringu a dohledové služby
- KL03 – Služby HelpDesk, Service desk
- KL04 – Správa serverové infrastruktury HW
- KL05 – Správa prostředí SAN a diskových polí
- KL06 – Správa LAN prvků
- KL07 – Správa platformy VMware
- KL08 – Správa služby MS Active Directory
- KL09 – Správa infrastrukturních služeb
- KL10 – Správa Linux serverů
- KL11 – Správa databázových serverů pro MS SQL a ORACLE
- KL12 – Správa Exchange, MS Office 365
- KL13 – Správa MS Windows serverů
- KL14 – Správa perimetru sítě Firewall a VPN
- KL15 – Správa zálohování

<b>KL01 – Řízení pravidelné služby a SLA</b>
<b>Stručný popis</b>
Řízení pravidelné služby a SLA zajišťuje plánování a řízení strategie, při implementaci a správě spravovaných ICT systémů ze strany Dodavatele.
<b>Parametry služby</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Měrná jednotka:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Měsíční paušál</li></ol></li><li>2. Limit objemu služby:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Měsíční paušál</li></ol></li><li>3. Doba provozu služby:<ol style="list-style-type: none"><li>a. 8x5</li></ol></li></ol>
<b>POPIS SLUŽBY</b>
<b>Služby základní podpory</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Provoz:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Organizace, plánování a řízení strategie, při implementaci a správě spravovaných ICT systémů ze strany Dodavatele v rozsahu katalogových listů,</li><li>b. Je klíčovým kontaktem pro komunikaci s Odběratelem, úseky obchodního a technického oddělení Dodavatele,</li></ol></li></ol>

- c. Zajišťuje pravidelný kontakt s Odběratelem, eskaluje a zajišťuje řešení požadavku dle priorit Odběratele.
2. Správa:
    - a. Stav plnění SLA a soupis odchylek,
    - b. Seznam řešených incidentů za poslední kalendářní měsíc,
    - c. Akční plán, návrhy na zlepšení a přijatá opatření pro další měsíc,
    - d. Konzultační činnost,
    - e. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Odběratele.
  3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v existující infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií).

#### Služby rozšířené podpory

4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem nových řešení infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií).

#### Reportování a měření

Report činností elektronicky na měsíční bázi

### PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

#### Předpoklady služby

Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.

#### Výjimky služby

V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativních důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.

### KL02 – Provoz monitoringu a dohledové služby

#### Stručný popis

Provoz monitoringu a dohledové služby zajišťuje centrální monitoring sledovaných entit, v kombinaci se službou Servidesk a dohled umožňuje propojení alertů a automatické vytváření incidentních ticketů v HelpDeskovém systému Dodavatele.

#### Parametry služby

1. Měrná jednotka:
  - a. Počet monitorovaných prvků technologie = hostů
2. Limit objemu služby:
  - a. Do 200 hostů (host = monitorovaná entita, mj. server, virtuální server a síťové prvky)

### 3. Doba provozu služby:

- a. 24x7

## POPIS SLUŽBY

Monitoring poskytuje oběma smluvním stranám včasná varování, formou e-mailové, SMS notifikace nebo hlasové zprávy, o výpadcích, trendech a historii chodu důležitých technologií IT infrastruktury a v omezeném rozsahu aplikačních systémů monitorovaných po dohodě s Objednatelem.

Monitoring ICT infrastruktury dostupný v režimu 24x7x365. Poskytovatel zajistí plnění záznamů o prvcích a zařízeních v rámci dohledového nástroje, za využití týmu specialistů, kteří neustále vyhodnocují a zpracovávají hlášení událostí dohledovým systémem.

Poskytovatel je povinen přistupovat přes zabezpečený protokol HTTPS.

Monitoring sleduje fyzické i virtuální prvky a technologie, společně s funkcí autodiscovery zabezpečuje aktuální monitoring, minimálně pro CPU, SNMP discovery, SSH, Telnet, provoz a chybovost na jednotlivých portech.

Součástí předmětu plnění musí být i reporting z dohledového nástroje, který musí umožňovat ad hoc nebo individuální grafické reporty z nasbíraných hodnot. Je možné definovat vlastní skupiny pro sledování plnění SLA nad jednotlivými technologiemi.

Monitorovací nástroj je provozován na virtuálním nebo fyzickém proxy serveru pod výhradní správou Dodavatele. Monitoring proxy server zasílá šifrovaná data (využívající crypto knihovny mbed TLS / PolarSSL, GnuTLS nebo OpenSSL) k vyhodnocení do centrálního serveru, umístěného v dohledovém centru Dodavatele. V kombinaci se službou ServiceDesk a dohled umožňuje propojení alertů a automatické vytváření incidentních ticketů v HelpDeskovém systému Dodavatele.

Dále nabízí tyto funkce:

- webový interface s možností přístupu online pro zákazníka
- notifikace pomocí SMS v rámci sítě GSM a emailových služeb
- monitoring stavu fyzických a virtuálních prvků řešení
- podpora funkce Auto Discovery pro:
  - Detekci file systémů; rozpoznání CPU a CPU core; rozpoznání SNMP OID; rozpoznání ODBC SQL dotazů; detekci služeb operačních systémů
- Definice vlastních parametrů pro alert skripty
- Grafické zobrazování sledovaných hodnot
- XML import/export monitorovaných dat
- Přístup k historii dat 14dní zpětně a trendům 1 rok; Podpora IPv4 i IPv6 konektivity
- Vzdálené akce (reboot, restart) a automatický management interních databází a logů
- Monitorování Aplikací
- Monitoring databází (Oracle, PostgreSQL, MySQL, Postfix, Bind)
- IPMI
- Podpora SNMP v1,v2,v3
  - Síťová zařízení; SNMP Traps
- Systém postavený na bázi Agentu (platí pro OS)
  - Režim Active a Passive; Monitoring logů a logy událostí
  - Vzdáleně volané příkazy; Možnost v Agentu definovat vlastní hodnoty+
- Nastavení závislosti nadřazených triggerů (Dependencies)
- Grafy a reporting
  - Jednoduchý graf s možností přepnout na výpis hodnot.

- Historie naměřených dat v definovaném dynamickém grafu.
- Dashboard – zobrazení více grafů na jedné stránce; mapy – zobrazení objektů na podkladové mapě.
- Možnosti přizpůsobení grafů a mód prezentace; zobrazování trendů.

### Služby základní podpory

#### 5. Provoz:

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

#### 6. Správa:

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

7. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v existující infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií).

### Služby rozšířené podpory

1. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem nových řešení infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií).
2. Vytváření nových monitorovacích šablon na základě specifických požadavků zadavatele.

#### Reportování a měření

Report činností elektronicky na měsíční bázi.

### PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

<p><b>Předpoklady služby</b></p>	<p>Odběratel umožní Dodavateli nainstalovat virtuální server v každé své lokalitě, poskytne vnitřní IP adresu pro každý proxy server a připojení do vnitřní LAN infrastruktury. Komunikace proxy serverů s venkovním centrálním serverem probíhá protokolem TCP/IP.</p> <p>Odběratel umožní komunikaci mezi těmito servery a centrálním serverem, nastavením propustnosti na svém perimetru lokální sítě (TCP/IP destination port 10050).</p> <p>Odběratel umožní komunikaci mezi těmito servery v rámci lokální sítě (TCP/IP destination port 10051).</p>
<p><b>Výjimky služby</b></p>	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny z tohoto SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k Výpadku poskytované Služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku.</p>

### KL03 – Služby HelpDesk, Service desk

#### Stručný popis

Služby HelpDesk, zajišťují centrální komunikační bod pro sledování a vyhodnocování stavu monitoringu a vytváření incidentních ticketů v HelpDeskovém systému Dodavatele. Je to kontaktní místo, přeneseně i softwarové řešení, na něž se uživatel obrací s žádostí o pomoc s vyřešením problému či ohlašuje chybu. Řešitelé díky ní mají požadavky centrálně na jednom místě, což umožní zajistit jejich zpracování, řešení, prioritizaci a v neposlední řadě i dohled nad plněním SLA.

#### Parametry služby

4. Měrná jednotka:
  - a. Počet uživatelských požadavků
5. Limit objemu služby:
  - a. Do 100 ticketů měsíčně
6. Doba provozu služby:
  - a. 24x7

#### POPIS SLUŽBY

#### ServiceDesk služby

- Dostupnost služby ServiceDesku v požadovaném režimu 24x7,
- Poskytovaná služba v souladu s normou ITIL,
- Vytváření požadavků přes webový formulář, emailem a na základě telefonického rozhovoru,
- V případě provozu 24x7 je v pohotovosti minimální počet 3 pracovníků ServiceDesku (CallDesk Dispečer, L1 support výjezdový technik a L2 senior systém administrátor),
- Technické vybavení a prostory splňují bezpečnostní požadavky a požadavky normy ISO 27001 a ISO 20001,
- Zajištění a evidence všech požadavků a servisních zásahů – telefonních, emailových i z monitoringu (notifikace zakládá požadavek v HelpDesku),
- Vyhodnocení požadavků a událostí (dopad, priorita, prvotní analýza),
- Dispečink a dohled nad řešením otevřených požadavků, událostmi a logistikou techniků, servisních zásahů,

#### HelpDesk nástroj

- HelpDeskový nástroj je dostupný přes zabezpečený protokol HTTPS,
- Zajišťuje automatické potvrzení o přijetí požadavku,
- Zajišťuje automatické zaslání zpětné vazby Objednateli po uzavření požadavku,
- Je nastaven pro příjem automatizovaných notifikací o incidentech z monitorovacího nástroje.

#### Služby základní podpory

8. Provoz:
  - a. Kontrola požadavků v helpdesk systému (na denní bázi)
  - b. Vytváření požadavků v helpdesk systému (na denní bázi)
  - c. Vyřizování a eskalace požadavků v helpdesk systému (na denní bázi)
  - d. Uzavírání požadavků v helpdesk systému (na denní bázi)
  - e. Incident management – Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi).
  - f. Problém management – Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace).

#### Služby rozšířené podpory

3. Vytváření nových zákaznických úprav Helpdesk nástroje na základě požadavku zadavatele.

#### Reportování a měření

Report činností elektronicky na měsíční bázi.

#### PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

<b>Předpoklady služby</b>	Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.
<b>Výjimky služby</b>	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny z tohoto SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k Výpadku poskytované Služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku.</p>

## KL04 – Správa serverové infrastruktury HW

### Stručný popis

Správa serverové výpočetní infrastruktury zajišťuje správu kritické části infrastruktury a výpočetního výkonu Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu.

### Parametry služby

7. Měrná jednotka:
  - a. Počet serverů
8. Limit objemu služby:
  - a. Do 50 HW zařízení
9. Doba provozu služby:
  - a. 24x7

### POPIS SLUŽBY

#### Služby základní podpory

1. Provoz a správa služby
  - a. Konfigurace a administrace hardware serverových systémů,
  - b. Kontrola dostupnosti serverových systémů,
  - c. Kontrola výkonnosti a performance monitoring,
  - d. Pravidelné profylaktické činnosti, kontrola služby,

	<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,</li> <li>f. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support,</li> <li>g. Provádění záloh konfigurací,</li> <li>h. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce a analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku na kvartální bázi.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Postupy pro provoz a správu služby</li> </ul> </li> <li>3. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,</li> <li>b. správa konfigurací předmětné infrastruktury</li> </ul> </li> </ol> <p><b>Služby rozšířené podpory</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Instalace a konfigurace nového hardware serverových systémů,</li> <li>5. Instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce po schválení žadatelem,</li> <li>6. Dodávky náhradních dílů,</li> <li>7. Oprava závad zařízení serverového HW.</li> </ol>
<b>Reportování a měření</b>	Report činností elektronicky na měsíční bázi.
<b>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</b>	
<b>Předpoklady služby</b>	<p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.</p> <p>Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s Vendorem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
<b>Výjimky služby</b>	<p>Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady. Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA. V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativních důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>



### Stručný popis

Správa prostředí managementu, SAN a diskových polí zajišťuje správu kritické části infrastruktury a dat Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální zabezpečení provozu SAN Odběratele.

### Parametry služby

10. Měrná jednotka:
  - a. Počet diskových polí a SAN
11. Limit objemu služby:
  - a. Do 10 zařízení
12. Doba provozu služby:
  - a. 24x7

### POPIS SLUŽBY

#### Služby základní podpory

1. Provoz a správa služby
  - a. Pravidelné profylaktické činnosti, kontrola služby,
  - b. Návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
  - c. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support,
  - d. Konfigurace a administrace Fibre Channel SAN infrastruktury,
  - e. Provádění záloh konfigurací,
  - f. Kontrola dostupnosti diskových polí,
  - g. Kontrola dostupnosti Fibre Channel switchů,
  - h. Kontrola dostupnosti diskových polí,
  - i. Konfigurace zónování, LUN masking,
  - j. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce a analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku na kvartální bázi.
2. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
  - a. Postupy pro provoz a správu služby,
3. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
  - a. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,
  - b. správa konfigurací předmětné infrastruktury

#### Služby rozšířené podpory

8. Instalace a konfigurace nového hardware SAN a diskových polí,
9. Instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce po schválení žadatelem,
10. Dodávky náhradních dílů,

11. Oprava závad zařízení SAN a diskových polí.	
<b>Reportování a měření</b>	Report činností elektronicky na měsíční bázi.
<b>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</b>	
<b>Předpoklady služby</b>	<p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.</p> <p>Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
<b>Výjimky služby</b>	<p>Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady. Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativních důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>
<b>KL06 – Správa LAN prvků</b>	
<b>Stručný popis</b>	
<p>Správa prostředí managementu, LAN zajišťuje správu kritické části infrastruktury Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální zabezpečení provozu LAN Odběratele.</p> <p>LAN síť</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfigurace a administrace aktivních prvků sítě LAN,</li> <li>• Konfigurace a administrace aktivních prvků bezdrátové sítě LAN,</li> <li>• Kontrola a dostupnost síťových prvků.</li> </ul>	
<b>Parametry služby</b>	
<p>13. Měrná jednotka:</p> <p>a. Počet síťových prvků</p>	

14. Limit objemu služby:

- a. Do 20 zařízení

15. Doba provozu služby:

- a. 7x24

## POPIS SLUŽBY

### Služby základní podpory

Provoz a správa služby

1. Provoz aktivních síťových prvků:
  - a. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace),
  - b. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (dle aktuální situace),
  - c. Provádění záloh konfigurací.
2. Správa aktivních prvků:
  - a. Konfigurace a správa aktivních prvků (IP, QoS,VLAN),
  - b. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců,
  - c. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků.
3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
  - a. Postupy pro provoz a správu každého typu zařízení.
  - b. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
4. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
  - a. Aktuální schéma fyzického zapojení do páteřní (core) sítě
  - b. aktuální schéma logického zapojení jednotlivých distribučních a přístupových sítí (VLAN, porty, prvky) včetně způsobu připojení k páteřní síti,
  - c. aktuální schéma Logického zapojení L2,L3 (interní směrování (statické, OSPF, hraniční routery), směrování do externích sítí, přehled ACL),
  - d. aktuální přehled verzí OS aktivních prvků

### Služby rozšířené podpory

12. Instalace a konfigurace nového hardware LAN,
13. Instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce po schválení žadatelem.
14. Dodávky náhradních dílů
15. Oprava závad zařízení LAN

### Reportování a měření

Report činností elektronicky na měsíční bázi.

## PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

<b>Předpoklady služby</b>	<p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.</p> <p>Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem, v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
<b>Výjimky služby</b>	<p>Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.</p> <p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

## KL07 – Správa platformy VMware

### Stručný popis

Správa prostředí managementu, VMware zajišťuje správu kritické části infrastruktury Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální zabezpečení provozu VMware Odběratele. Správa a údržba virtualizačního software instalovaného na infrastrukturních serverech a řešení požadavků souvisejících s takovým řešením.

### Parametry služby

16. Měrná jednotka:
  - a. Počet hypervizorů
17. Limit objemu služby:
  - a. Do 15 zařízení
18. Doba provozu služby:
  - a. 24x7

### POPIS SLUŽBY

#### Služby základní podpory

Provoz a správa služby

5. Provoz aktivních hypervizorů:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace),</li> <li>b. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (dle aktuální situace),</li> <li>c. Zajištění provozního dohledu a kontroly SW</li> <li>d. Provádění záloh konfigurací.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>6. Správa aktivních hypervizorů: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Konfigurace a administrace virtualizační platformy,</li> <li>b. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců,</li> <li>c. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace hypervizorů.</li> </ul> </li> <li>7. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Postupy pro provoz a správu hypervizorů</li> <li>b. Konfigurační databáze</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Služby rozšířené podpory</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>16. Instalace a konfigurace nového hypervizoru,</li> <li>17. Instalace a konfigurace nových virtuálních serverů.</li> <li>18. Školení uživatelů v používání individuálního software.</li> </ul>
<b>Reportování a měření</b>	Report činností elektronicky na měsíční bázi.
<b>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</b>	
<b>Předpoklady služby</b>	Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele. Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.
<b>Výjimky služby</b>	Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA. V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativních důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.

<b>KL08 – Správa služby MS Active Directory</b>
<b>Stručný popis</b>
Správa MS ACTIVE DIRECTORY zajišťuje správu adresářových služeb Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu.
<b>Parametry služby</b>

19. Měrná jednotka:

- a. Počet doménových řadičů
- b. Počet uživatelů v AD

20. Limit objemu služby:

- a. Do 3 doménových řadičů
- b. Do 400 uživatelů v AD

21. Doba provozu služby:

- a. 24x7

## POPIS SLUŽBY

### Služby základní podpory

1. Provoz služby AD (dle popisu stavu prostředí v tomto KL):

- Údržba databáze a replikace AD,
- Systémová správa certifikační autority
- Profylaktické činnosti, kontrola služby AD (na denní bázi),
- kontrola logů (na denní bázi),
- kontrola monitoringu služby (na denní bázi),
- návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
- odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),

2. Provoz služby DNS (dle popisu stavu prostředí v tomto KL)

- Profylaktické činnosti, kontrola systému DNS,
- kontrola logů (na měsíční bázi),
- kontrola monitoringu služby DNS (na měsíční bázi),
- návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
- odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),

3. Správa služby DNS

- údržba služby DNS - údržba databáze (Hostname, C-Name, přenosy zón, atd.),
- implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DNS),

4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií).
5. Správa účtů a skupin (zakládání, rušení, úpravy)
6. Správa doménové/globální politiky GPO (zakládání, úpravy, rušení)
7. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
  - Postupy pro provoz a správu služby AD,
  - postupy pro obnovu služby AD ze záloh,
8. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
  - aktuální přehled a schéma infrastruktury služby AD,
  - aktuální schéma adresářové struktury AD,
  - správa konfigurací předmětné služby AD.

#### **Služby rozšířené podpory**

1. Vytváření nových doménových řadičů
2. Vytváření a správa nových domén
3. Migrace rolí doménových řadičů

#### **Reportování a měření**

Report činností elektronicky na měsíční bázi.

### PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

#### **Předpoklady služby**

Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.

Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.

#### **Výjimky služby**

Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.

V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativních důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.

**Stručný popis**

Správa infrastrukturních služeb zajišťuje správu kritické části infrastruktury Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální zabezpečení provozu Odběratele.

**Parametry služby**

22. Měrná jednotka:

- a. Produkční uzly modulárního řešení, operační systémy

23. Limit objemu služby:

- a. Do 30 zařízení

24. Doba provozu služby:

- a. 24x7

**POPIS SLUŽBY****Služby základní podpory**

Seznam provozovaných síťových služeb

1. WINS – jmenná služba protokolu NetBIOS over TCP/IP.
2. DHCP – přidělování IP adres.
3. NTP – synchronizace času.
4. RADIUS – autentizační protokol.
5. TACACS – autentizační protokol

Zajištění provozu služeb

- a. profylaktické činnosti, kontrola služby (na měsíční bázi),
- b. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi),
- c. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
- d. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi).

Správa služeb

- a. údržba databáze, přenosy databází služby na záložní servery, na záložní DHCP servery,
- b. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služeb.



Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s Poskytovateli technologií).

#### Služby rozšířené podpory

19. Instalace síťových služeb,
20. Instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce po schválení žadatelem.

<b>Reportování a měření</b>	Report činností elektronicky na měsíční bázi.
-----------------------------	---

#### PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

<b>Předpoklady služby</b>	<p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.</p> <p>Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
<b>Výjimky služby</b>	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

#### KL10 – Správa Linux serverů

##### Stručný popis

Služba zajišťuje správu serverů na platformě Linux pro Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu.

##### Parametry služby

1. Měrná jednotka:
  - a. Počet serverů
2. Limit objemu služby:
  - a. Do 30 serverů

3. Doba provozu služby:

a. 24x7

## POPIS SLUŽBY

### Služby základní podpory

1. Provoz systémů na bázi LINUX:
  - a. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, defragmentace disku, kontrola místa na disku
  - b. Správa lokálních účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy)
  - c. Kontrola logů (na denní bázi)
  - d. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi).
  - e. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře zadavatele (dle aktuální situace).
  - f. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – =2nd level support (na denní bázi)
  - g. Kontrola konzistence file systémů
2. Správa operačních systémů v serverové infrastruktuře
  - a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce operačního systému (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
  - b. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
  - c. Předkládání návrhů na optimalizaci Linux infrastruktury,
  - d. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
  - e. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace OS.
3. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace prostředí OS dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele
  - a. Konfigurace dostupných datových úložišť platformy (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení)
  - b. Konfigurace dostupných síťových připojení platformy
  - c. Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, vzdálená instalace aplikací, ...)
4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavateli technologií).
5. Správa a aktualizace provozní dokumentace serverů Linux
6. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).

### Služby rozšířené podpory

1. Instalace nových serverů, clusterů, aplikací
2. Migrace serverů, clusterů, aplikací

### Reportování a měření

Report činností elektronicky na měsíční bázi.

## PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

<b>Předpoklady služby</b>	<p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.</p> <p>Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
<b>Výjimky služby</b>	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

## KL11 – Správa databázových serverů pro MS SQL a ORACLE

### Stručný popis

Správa MS SQL zajišťuje správu databázových serverů Microsoft SQL a ORACLE pro Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu.

### Parametry služby

1. Měrná jednotka:
  - a. Počet databázových serverů
2. Limit objemu služby:
  - a. Do 6 zařízení
3. Doba provozu služby:
  - a. 24x7

### POPIS SLUŽBY

#### Služby základní podpory

1. Provoz databázové platformy včetně
  - Kontrola logů (na denní bázi)
  - Kontrola integrity systémových db (na týdenní bázi)
  - Profylaktické činnosti (na týdenní bázi)
  - Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců (na měsíční bázi)
  - Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi).
  - Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace).

- Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi).
  - Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně)
2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií)
  3. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:
    - Postupy pro provoz a správu databází
    - Postupy pro obnovu databází ze záloh

#### **Služby rozšířené podpory**

1. Instalace nových databázových instancí a databází
2. Migrace databázových instancí a databází (i mezi rozdílnými platformami jako např. ORACLE, SYBASE a jiné, pomocí SSIS balíčků, nutná spolupráce dodavatele)
3. Podpora uživatelů (vývojářů, správců aplikací, ...) při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, zejména konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (select, ...),
  - Využití pokročilých služeb DB serveru (XML, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL atd)
  - Přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, ...)

#### **Reportování a měření**

Report činností elektronicky na měsíční bázi.

#### **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY**

#### **Předpoklady služby**

Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.

Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.

#### **Výjimky služby**

Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.

V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativních důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.

**Stručný popis**

Správa MS Office 365 zajišťuje správu virtuálního tenantu Odběratele. Správa Exchange zajišťuje správu komunikačního řešení Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu.

**Parametry služby**

1. Měrná jednotka:
  - a. Počet licencovaných entit
2. Limit objemu služby:
  - a. Do 500 entit
3. Doba provozu služby:
  - a. 24x7

**POPIS SLUŽBY****Služby základní podpory**

1. Provoz služeb MS Office 365, Exchange Online
  - a. profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní bázi),
  - b. kontrola logů (na týdenní bázi),
  - c. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi),
  - d. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
  - e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
2. Správa služeb Exchange:
  - a. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce, (na měsíční bázi),
  - b. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků, (na měsíční bázi),
  - c. implementace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků, (na měsíční bázi),
  - d. údržba a zajištění dostupnosti služeb MS Exchange Online
  - e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby Exchange Online
  - f. zakládání uživatelů, kontaktů, distribučních skupin, resource mailboxů a shared mailboxů
  - g. přímá podpora mailboxů VIP uživatelů
3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií).
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
  - a. postupy pro provoz a správu služby Exchange Online,
  - b. postupy pro obnovu schránek Exchange Online z retence

5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
  - a. aktuální přehled služby Exchange Online,
  - b. aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací Exchange Online,
  - c. správa konfigurací předmětných služeb Exchange Online.

#### Služby rozšířené podpory

1. Instalace nových tenantů MS Exchange Online a migrace uživatelů

#### Reportování a měření

Report činností elektronicky na měsíční bázi.

### PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

#### Předpoklady služby

Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.

Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.

#### Výjimky služby

Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.

V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.

### KL13 – Správa MS Windows serverů

#### Stručný popis

Správa MS windows serverů zajišťuje dostupnost a spolehlivost těchto služeb pro Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu.

#### Parametry služby

1. Měrná jednotka:
  - a. Počet serverů
2. Limit objemu služby:
  - a. Do 60 serverů
3. Doba provozu služby:

a. 24x7

## POPIS SLUŽBY

### Služby základní podpory

7. Provoz systémů na bázi Microsoft Windows:
  - a. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, defragmentace disku, kontrola místa na disku
  - b. Správa lokálních účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy)
  - c. Kontrola logů (na denní bázi)
  - d. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi).
  - e. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře zadavatele (dle aktuální situace).
  - f. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi).
  - g. kontrola konzistence file systémů
8. Správa operačních systémů v serverové infrastruktuře
  - a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce operačního systému (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku,
  - b. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelí,
  - c. Předkládání návrhů na optimalizaci Windows infrastruktury,
  - d. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
  - e. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace OS.
9. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace prostředí OS dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele
  - a. Konfigurace dostupných datových úložišť platformy (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení)
  - b. Konfigurace dostupných síťových připojení platformy
  - c. Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, vzdálená instalace aplikací,...)
10. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavatelem technologií).
11. Správa a aktualizace provozní dokumentace serverů Windows
12. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).

### Služby rozšířené podpory

3. Instalace nových serverů, clusterů, aplikací
4. Migrace serverů, clusterů, aplikací

### Reportování a měření

Report činností elektronicky na měsíční bázi.

## PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

<b>Předpoklady služby</b>	<p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.</p> <p>Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
<b>Výjimky služby</b>	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

#### KL14 – Správa perimetru sítě Firewall a VPN

##### Stručný popis

Firewall, DMZ, LAN a Wi-Fi

- Konfigurace a administrace aktivních bezpečnostních prvků – firewall, sand-box
- Konfigurace a administrace aktivních prvků bezdrátové sítě - kontroléry,
- Kontrola a dostupnost síťových prvků tvořící DMZ.

##### Parametry služby

1. Měrná jednotka:
  - a. Počet bezpečnostních síťových prvků
2. Limit objemu služby:
  - a. Do 5 zařízení
3. Doba provozu služby:
  - a. 24x7

##### POPIS SLUŽBY

#### Služby základní podpory

Provoz a správa služby Firewall

1. Provoz:
  - a. kontrola výkonnosti a performance monitoring,
  - b. návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace),



- c. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
- d. provádění pravidelných záloh SW konfigurací (aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Dodavatele,
- e. řešení incidentů a problémů na základě požadavků Odběratele

2. Správa:

- a. konfigurace a správa aktivního prvku (nastavování interface, vytváření pravidel (politik), řazení pravidel, traffic shaping, VPN tunely, správa a nastavování NAT)
- b. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců
- c. analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku,
- d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Odběratelem,
- e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků
- f. předkládání návrhů na optimalizaci
- g. konzultace
- h. upgrading
- i. instalace patchů, hotfixů, service packů po dohodě s Odběratelem

**Služby rozšířené podpory**

- 1. Instalace a konfigurace nového hardware,
- 2. Instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce po schválení žadatelem.
- 3. Dodávky náhradních dílů

**Reportování a měření**

Report činností elektronicky na měsíční bázi.

**PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY**

**Předpoklady služby**

Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.

Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.

**Výjimky služby**

Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.

Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.

V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.

## Stručný popis

Služba zajišťuje správu zálohovacích řešení Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu.

## Parametry služby

1. Měrná jednotka:
  - a. Počet zálohovacích systémů - 1
2. Limit objemu služby:
  - a. komplet prostředí (Server, Storage, VM, konfigurace zařízení)
  - b. záloha na pásy, storage i do Cloudu
3. Doba provozu služby
  - a. 8x5

## POPIS SLUŽBY

**Služby základní podpory**

1. Provoz služby zálohování
  - a. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů, archivace logů, kontrola čitelnosti uložených dat
  - b. Kontrola logů a výsledků zálohovacích systémů (na denní bázi)
  - c. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi)
  - d. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace)
  - e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi)
  - f. Provádění pravidelných záloh dle odsouhlaseného plánu zálohování  
Zálohování bude prováděno v rámci centrálního úložiště Zadavatele
  - g. Provádění pravidelných testů obnovitelnosti datových a konfiguračních souborů - pouze na vyžádání v kategorii služby rozšířené podpory
2. Správa infrastruktury zálohování
  - a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců, případně nových verzí opravujících vážné bezpečnostní chyby (na kvartální bázi)
  - b. Analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku
  - c. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelem
  - d. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně)
  - e. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace včetně deployment nových agentů nebo jejich aktualizací
3. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace zálohovacích serverů dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele

<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Konfigurace kategorie/procesu záloh (např. krátkodobé – střednědobé – dlouhodobé zálohy)</li> <li>b. Konfigurace plánu jednotlivých záloh dle specifikace Zadavatele</li> </ul> <p>4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií)</p> <p>5. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Postupy pro provoz a správu zálohovacích serverů</li> <li>b. Postupy pro obnovu datových a konfiguračních souborů</li> <li>c. Aktuální plán zálohování všech relevantních serverů a zařízení</li> <li>d. Aktuální popis typových záloh (doba zálohování, dostupnost)</li> </ul> <p><b>Služby rozšířené podpory</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Instalace nových zálohovacích serverů a řešení</li> <li>2. Příprava a realizace DR testů</li> </ul>	
<b>Reportování a měření</b>	Report činností elektronicky na měsíční bázi.
<b>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</b>	
<b>Předpoklady služby</b>	<p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.</p> <p>Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
<b>Výjimky služby</b>	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativních důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

## Příloha č. 2:

### Definice SLA, rozsah Služeb základní podpory a Výpočet slevy z ceny za porušení SLA

#### 1. Obecná ustanovení

V případech, kdy Poskytovatel v rámci plnění Služeb základní podpory, jejichž předmět je smluvně vymezen příslušným katalogovým listem, nedosáhne stanovené (dohodnuté) úrovně plnění během Vyhodnocovacího období (Service level Agreement, SLA), vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny za Služby základní podpory pro dané Vyhodnocovací období. Do stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nezapočítává doba plánované odstávky dané Služby základní podpory. Výše jednorázové slevy bude stanovena dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení (specifikovaná jednotlivě pro každý SLA parametr), viz Tabulka č. 2.

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

V případě, že v důsledku výpadku jedné Služby základní podpory jako celku nebo i jen její části, dojde k výpadku i dalších Služeb základní podpory nebo i jen jejich jednotlivých částí platí, že jednorázová slevy z ceny za nedodržené parametry SLA se počítají.

#### Definice základních pojmů:

##### - Dostupnost:

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

##### - Provozní doba zaručená:

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

##### - Maximální doba výpadku:

Maximální dobou výpadku je míněno maximální časové období, po které je v rámci zaručené provozní doby přípustná jednorázová nedostupnost Služby základní podpory. Maximální doba výpadku je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách a minutách).

##### - Maximální doba nedostupnosti dat:

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

##### - Maximální doba servisní odezvy:

Reakční dobou servisní opravy je míněna doba, do které je Poskytovatel povinen zareagovat (např. potvrdit přijetí a zahájení řešení) na nový záznam v helpdeskovém systému, který byl založen v rámci Provozní doby zaručené. Maximální doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v minutách).

- Odstranění výpadku – A, B a C:

Definice jednotlivých kategorií výpadků jsou uvedeny v příslušných katalogových listech. Odstranění výpadku je měřeno/vyhodnocováno v jednotkách času (v hodinách nebo minutách pro kategorii A, ve dnech pak pro kategorie výpadku B a C).

Čas potřebný k odstranění hardwarové závady třetí smluvní stranou (přímým smluvním partnerem Objednatele, který zajišťuje servis hardware využívaného Službami základní podpory dle katalogových listů), se do doby odstranění výpadku nezapočítává.

Plánované odstávky dané Služby základní podpory se do doby výpadku nezapočítávají.

## 2. Smluvní rozsah Služeb základní podpory

Katalogový list	Maximální měsíční hodinový rozsah Služby základní podpory (součet hodnot dle katalogových listů)
KL01-10, KL12-15	70 hodin
KL11	10 hodin

## Definice SLA parametrů

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) – SPOLEČNÁ TABULKA PRO VŠECHNY KATALOGOVÉ LISTY					
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc				
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota pro KL	Hodnota pro KL	Hodnota pro KL	Hodnota pro KL
		01	02, 03	15	04,05,06,07,08,09, 10,11,12,13,14
Dostupnost	[%/měsíc]	98 %	98 %	99 %	99 % (max. 6h výpadku)
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	24x7x365 a 8x5x365	24x7x365 a 8x5x365	8x5x365	24x7x365
Max. doba výpadku	[hod]	Se řídí dle KL 2-15	Se řídí dle KL 2-15	8	8
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	Se řídí dle KL 2-15	Se řídí dle KL 2-15	8	8
Max. doba zahájení řešení incidentu/požadavku	[min]	Se řídí dle KL 2-15	120	120	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	Se řídí dle KL 2-15	Se řídí dle KL 2-15	48	24
Odstranění výpadku – B	[dny]	Se řídí dle KL 2-15	Se řídí dle KL 2-15	4	3
Odstranění výpadku – C	[dny]	Se řídí dle KL 2-15	Se řídí dle KL 2-15	10	5
Upřesnění kategorií výpadků a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)					
Kategorie A	Nedostupnost některé z klíčových technických součástí, LAN konektivity, virtualizační infrastruktury, DB systémů nebo systémů ověřování uživatelů apod.				
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby jako celku, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost služby.				
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B				

Způsob kontroly
<p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.</p> <p>Příklad: Dostupnost 99 % v režimu 24/7/365 znamená, že maximální součet výpadku provozu dané služby, v jednom měsíci o 30 kalendářních dnech, představuje 7h a 12min</p> <p>Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb systému elektronické pošty.</p> <p>Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce, včetně výstupů ze systémů Monitoring a HelpDesk v očekávaném rozsahu minimálně 2 člověkodnů/měsíc.</p>

### 3. Výpočet slevy z ceny za porušení SLA

Název parametru	Slevy z ceny příslušné ceny Služby základní podpory v Kč (bez DPH)	Způsob výpočtu
Dostupnost Služby	1.000,-	Za každou započatou 1 hodinu nedostupnosti nad stanovenou hodnotu parametru
Max. doba výpadku	650,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Max. doba nedostupnosti dat	1000,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Max. doba servisní odezvy	1000,-	Za každých započatých 30 minut nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie A	1000,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie B	400,-	Za každý započatý den nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie C	400,-	Za každý započatý den nad stanovenou hodnotu parametru

### Příloha č. 3: Realizační tým Poskytovatele

#### Seznam členů realizačního týmu, kteří se budou podílet na plnění veřejné zakázky

Poskytovatel se zavazuje alokovat na poskytování Služeb základní podpory dle této Smlouvy (v rozsahu a kvalitě) kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele a poskytovat plnění dle této Smlouvy za účasti členů realizačního týmu uvedeného v této Příloze č. 3 této Smlouvy

Pozice (role)	Identifikační údaje osoby	Dodavatel / člen společnosti dodavatelů / poddodavatel, k němuž osoba patří
IT specialista na prostředí Microsoft Exchange Server a Office 365		zaměstnanec poskytovatele
IT specialista na databázové systémy		zaměstnanec poskytovatele
IT specialista na systémy sítí Cisco/Fortinet		zaměstnanec poskytovatele
IT specialista pro serverovou infrastrukturu (Intel servery)		zaměstnanec poskytovatele
IT specialista pro infrastrukturu pro ukládání dat IBM Storwize a HP Nimble		zaměstnanec poskytovatele
IT specialista na OS Microsoft Windows Server – Active Directory		zaměstnanec poskytovatele
IT specialista na serverové operační systémy OS Linux Red Hat		zaměstnanec poskytovatele
IT specialista na serverové virtualizační datacentrové systémy Vmware		zaměstnanec poskytovatele
IT specialista na zálohování VEEAM		zaměstnanec poskytovatele
IT specialista na systémy IP Monitoringu sítí		zaměstnanec poskytovatele