**Dodatek č. 1**

ke SMLOUVĚ O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY ICT PROVOZU 2021+ (ČÁST 2)

*číslo dodatku Objednatele: S2021-0039, DMS: 242-2021-11150/1. č. j. MZE-55175/2021-11150*

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo zemědělství

se sídlem: Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město

IČO: 00020478, DIČ: CZ00020478

bankovní spojení: Česká národní banka, číslo účtu: 6015-1226001/0710

zastoupená: Ing. Olegem Blaškem, ředitelem odboru informačních a komunikačních technologií

(dále jen „Objednatel“ nebo „MZe“)

a

O2 IT Services s.r.o.

se sídlem: Praha 4 – Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 14022

IČ: 028 19 678, DIČ: CZ02819678

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

spisová značka C 223566

bankovní spojení: PPF banka, a.s, číslo účtu: 2019110006/6000

zastoupená: xxx, jednatelem a xxx, jednatelem

(dále jen „**Poskytovatel**)

uzavřely tento Dodatek č. 1 ke Smlouvě o poskytování služeb podpory ICT provozu 2021+ (část 2)

(dále jen „**Dodatek**“).

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ
   1. Smluvní strany uzavřely dne 22. července 2021 Smlouvu o poskytování služeb podpory ICT provozu 2021+ (část 2), pod číslem smlouvy Objednatele (DMS): 242-2021-11150 (dále jen „Smlouva“).
   2. Tento Dodatek se uzavírá z důvodu rozšíření poskytovaných služeb o nové katalogové listy služeb (dále také „KL“), potřebné ke kompletnímu zajištění provozu a podpory infrastruktury MZe, které bezprostředně navazují nebo jsou v přímé vazbě na již poskytované KL služeb v rámci Smlouvy.
   3. Tento Dodatek je uzavírán v souladu s § 222 odst. 5 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „ZZVZ“) a nepředstavuje podstatnou změnu závazku ze Smlouvy. Tímto Dodatkem dochází k navýšení, a zároveň ke změně ceny o 5 674 039,- Kč bez DPH. Celková hodnota navýšení je tedy 6 865 587,19 Kč včetně DPH.
   4. Pojmy, uvedené v Dodatku budou vykládány v souladu s jejich významem stanoveným ve Smlouvě.
2. PŘEDMĚT DODATKU
   1. Smluvní strany se dohodly na nahrazení dosavadního znění odst. 16.1 Smlouvy následujícím zněním:

*„Maximální celková cena za Paušální služby dle Smlouvy činí 45 485 263,00 Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí 9 551 905,23 Kč a maximální celková cena včetně DPH tak činí 55 037 168,23 Kč, a to jako nejvýše přípustná celková částka za Paušální služby za 24 měsíců poskytování Paušálních služeb, a to s odkazem na čl. 27. odst. 27.1 Smlouvy. Cena za Paušální služby je pro jednotlivé KL specifikována v Příloze č. 6 Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že maximální celková částka za poskytnutí Paušálních služeb uvedená v tomto odstavci je celková částka za poskytnutí Paušálních služeb a všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů, souvisejících s poskytnutím Paušálních služeb za 24 měsíců, a to s odkazem na čl. 27. odst. 27.1 Smlouvy. Cena za Paušální služby bude hrazena měsíčně podle rozsahu Paušálních služeb (počtu Paušálních KL), které budou za příslušné měsíční období poskytovány. Poskytovateli tak vzniká nárok na úhradu ceny výhradně za období, během něhož byly Služby skutečně poskytovány. Celková částka hrazená Objednatelem za poskytnutí Paušálních služeb bude snížena v případě ukončení poskytování podpory jednotlivých katalogových listů o cenu, uvedenou u katalogových listů v Příloze č. 6 Smlouvy.“.*

* 1. Smluvní strany se dohodly na doplnění Přílohy č. 1 Smlouvy o nové katalogové listy služeb, které jsou uvedeny v Příloze A tohoto Dodatku a ve smyslu Smlouvy se jedná o Paušální KL. S poskytováním Paušálních služeb dle těchto nových Paušálních KL bude započato po jejich inicializaci provedené za podmínek uvedených v čl. 4. a 5. Smlouvy (dále jen „Inicializace“), s tím, že Inicializaci dle tohoto Dodatku Poskytovatel dokončí nejpozději do 30 dní od nabytí účinnosti tohoto Dodatku. V případě prodlení Poskytovatele s dokončením Inicializace v uvedeném termínu dle předcházející věty tohoto Dodatku, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu dle odst. 26.2 Smlouvy. Příloha č. 3 Smlouvy se na nové katalogové listy použije přiměřeně.
  2. Paušální služby podle nových katalogových listů budou poskytovány od 1. dne kalendářního měsíce následujícího po dni, v němž dojde k ukončení Inicializace Paušálních služeb, nedohodnou-li se smluvní strany jinak, vyjma katalogového listu Provoz databází Oracle (ID KL: ORC-002), kdy poskytování paušálních služeb bude započato nejdříve dnem 1. 1. 2022. Datum započetí poskytování Paušálních služeb podle katalogového listu Provoz databází Oracle (ID KL: ORC-002) oznámí Objednatel Poskytovateli v předstihu alespoň 30 dní před tímto datem.
  3. Smluvní strany se dohodly na rozšíření Přílohy č. 6 Smlouvy o cenovou tabulku nových katalogových listů a na novém znění tabulky „Součet maximální celkové ceny za Paušální služby a Maximální ceny za Ad hoc služby“ Přílohy č. 6 Smlouvy, které jsou obsahem Přílohy B tohoto Dodatku. V této tabulce je zahrnuto navýšení ceny dle Dodatku č. 1 o 5 674 039,- Kč bez DPH, tedy o 6 865 587,19 Kč včetně DPH.

1. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
   1. Tento Dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem jeho uveřejnění v registru smluv.
   2. Dodatek představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu tohoto Dodatku. Ostatní ustanovení Smlouvy a jejích příloh, nedotčená tímto Dodatkem, zůstávají beze změny.

Poskytovatel svým podpisem potvrzuje, že souhlasí s tím, aby metadata a obraz Dodatku včetně jeho příloh, stejně jako obraz Smlouvy, od níž je Dodatek odvozen, byly uveřejněny v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že podklady dle předchozí věty odešle za účelem jejich uveřejnění správci registru smluv Objednatel; tím není dotčeno právo Poskytovatele k jejich odeslání k uveřejnění.

* 1. Nedílnou součást Dodatku tvoří přílohy:

|  |  |
| --- | --- |
| Příloha A:  Příloha B: | Katalogové Listy služeb  Cenová tabulka nových katalogových listů služeb  Maximální celková cena za Paušální služby  Součet maximální celkové ceny za Paušální služby a Maximální ceny za Ad hoc služby |

* 1. Tento Dodatek se vyhotovuje v elektronické podobě ve formátu (pdf), přičemž každá ze smluvních stran obdrží oboustranně elektronicky podepsaný datový soubor tohoto Dodatku.

Smluvní strany prohlašují, že si tento Dodatek přečetly, že s jeho obsahem souhlasí a na důkaz toho k němu připojují své podpisy.

|  |  |
| --- | --- |
| **Objednatel:**  V Praze dne ……..………. | **Poskytovatel:**  V …..……… dne ……………..  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Česká republika – Ministerstvo zemědělství**  Ing. Oleg Blaško  Ředitel odboru informačních a komunikačních technologií | O2 IT Services s.r.o.  xxx, jednatel  V …………… dne………………  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  O2 IT Services s.r.o.  xxx, jednatel |

**Příloha A**

**Katalogové listy**

**Provoz OpenShift platformy (ID KL: KON-001)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **INF/KON-001** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Provoz a správa platformy Red Hat OpenShift | | |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** | | | |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ A TESTOVACÍ | | |
| **Zkrácený popis služby** | Provoz a správa kontejnerové platformy Red Hat OpenShift situované v Hostingových Centrech (dále jen „HC“) Objednatele.  Provoz dvou OpenShift farem, kdy každá farma je složená ze čtyř worknode serverů, tří infra serverů, tří master serverů a dvou obslužných serverů (bootstrap, support service). Servery jsou instalovány jako virtuální v rámci vmware farmy. Aktuálně je provozováno cca 20 PODů. | | |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ** | | | |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti platformy Red Hat OpenShift HC Objednatele, 2. proaktivní dohled platformy prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 3. proaktivní monitoring výkonnosti a performance spravovaného prostředí, 4. proaktivní dohled provozovaných PODů, 5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s release management procesem Objednatele, 6. příprava návrhů a postupů implementace opravných balíku Objednavateli, 7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře, 8. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby, 9. správa a vytváření uživatelů, včetně přidělování schválených rolí, 10. provádění periodických činností jako je:     1. kontrola logů a systémových eventů,     2. ruční pravidelné či nárazové spouštění dávkových úloh,     3. správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin. apod.) ke všem předmětným zařízením a systémům,     4. proaktivní kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, servicepacků a dalších opravných balíků výrobců,     5. realizace testování obnovy vybraných zálohovaných systémů, 11. spouštění a zastavování PODů(aplikací) dle požadavků aplikačních správců a Objednatele, 12. implementace nových PODů(aplikací) dle požadavků aplikačních správců a Objednatele, 13. úpravy konfigurace provozovaných PODů(aplikací), 14. správa a konfigurace vysoké dostupnosti zařízení (pokud je tak provozováno a konfigurováno), 15. kontrola platnosti certifikátů instalovaných a provozovaných v rámci zařízení a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti, 16. správa a aktualizace dokumentace, 17. správa a verzování konfigurace provozovaných PODů, | | | |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** | | | |
| **Služby podpory** | | | |
| Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:   * SILVER - produkční prostředí * Test – testovací prostředí   V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni:   * SILVER - produkční prostředí * Test – testovací prostředí   V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni SILVER pro produkční prostředí, TEST pro testovací prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy. | | | |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** | | | |
| **Měrná jednotka provozu služby** | Worker node | | |
| **Limit objemu služby** | +/- 4 Worker node | | |
| **Další podmínky** | Součástí je provoz celé infrastruktury OpenShift platormy MZe, to znamená nejen mgmt nástroje a workery, ale i pomocné aplikace:   * ElasticSearch * Kibana * Prometheus * Grafana * Image repository * Server RedHat pro deployment nových verzí   Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.  Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. | | |
| **Způsob kontroly dostupnosti** | | | |
| Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti rozhraní jednotlivých serverů. | | | |

**Provoz a rozvoj SUR (ID KL: SUR-001)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | | **INF/SUR-001** | | | **TYP KL:** | | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | | Provoz a správa SUR | | | | | |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** | | | | | | | |
| **Prostředí** | | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ A VÝVOJOVÉ | | | | | |
| **Zkrácený popis služby** | | Provoz a správa systému Správa Uživatelů a Rolí situovaného v Hostingových Centrech (dále jen „HC“) Objednatele. | | | | | |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ** | | | | | | | |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti systému SUR v HC Objednatele, 2. proaktivní sledování systému prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 3. proaktivní monitoring výkonnosti a performance spravovaného systému, 4. udržování stávajícího stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, 5. příprava návrhů a postupů implementace opravných balíků Objednavateli, 6. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu systému, 7. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby, 8. správa systému a zákroky na administrativní úrovni, 9. provádění periodických činností jako je:    1. kontrola logů a systémových eventů,    2. ruční pravidelné či nárazové spouštění dávkových úloh,    3. správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin, apod.) ke všem předmětným zařízením a systémům,    4. proaktivní kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, servicepacků a dalších opravných balíků výrobců spravovaného systému, případně použitého frameworku, 10. realizace testování obnovy spravovaného systému (kvartálně), 11. správa a konfigurace vysoké dostupnosti zařízení je realizována na F5 (pokud je tak provozováno a konfigurováno), 12. spouštění a zastavování systému dle požadavků Objednatele, 13. kontrola platnosti certifikátů instalovaných a provozovaných v rámci systému a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti, 14. kontrola platnosti servisních účtů provozovaných v rámci systému a případná iniciace procesu obnovení minimálně 30 dní před ukončením jeho platnosti, 15. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření, 16. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:     1. postupy pro obnovu zařízení ze záloh, 17. správa a aktualizace technické a uživatelské dokumentace, 18. aktualizace CMDB, 19. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:     1. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření | | | | | | | |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** | | | | | | | |
| **Služby podpory** | | | | | | | |
| Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:   * Bronz - produkční prostředí * Test – testovací prostředí * DEV – vývojové prostředí   V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni:   * Bronz - produkční prostředí * Test – testovací prostředí * DEV – vývojové prostředí   V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni BRONZ pro produkční prostředí, TEST pro testovací prostředí, DEV pro vývojové prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy. | | | | | | | |
| **Standardní služby** | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** | | | | | | | |
| **Měrná jednotka provozu služby** | | Aplikační server | | | | | |
| **Limit objemu služby** | | +/- 2 aplikační servery | | | | | |
| **Omezení** | | Služba nezahrnuje správu a provoz přímého propojení lokalit Hostingových Center Objednatele.  Služba nezahrnuje správu a provoz linek WAN.  Součástí této služby není provoz LDAPu MZe.  Součástí této služby není provoz databázové infrastruktury včetně SUR a CODEL.  Součástí není provoz operačních systémů Red Hat, který zajišťuje provozovatel infrastruktury MZe. (se současnou verzí SUR je možno upgradovat maximálně na verzi RHEL 7.6) | | | | | |
| **Další podmínky** | | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.  Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond Asset managementu.  Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. | | | | | |
| **Způsob kontroly dostupnosti** | | | | | | | |
| Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele. | | | | | | | |
| **ID rozhraní** | **Popis rozhraní** | | **Typ rozhraní** | **ID KL rozhraní /  Označení scénáře** | | **Úroveň služby** | |
| **SUR1-P1** | **Management prod zařízení** | | **Dostupnost aplikačního serveru** | **PORT-001** | | **BRONZ** | |

**Provoz aplikace Certimporter (ID KL: APP-013)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | | | **APP-013** | | | **TYP KL:** | | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | | Provoz a správa aplikace CERTIMPORTER | | | | | | |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** | | | | | | | | |
| **Prostředí** | | PRODUKČNÍ | | | | | | |
| **Zkrácený popis služby** | | Jedná se o konzolovou aplikaci, která provádí na základě definovaných pravidel zápis veřejné části certifikátu do LDAPu MZe.  Certimporter pravidelně zpracovává přes MAPI protokol obsah poštovní schránky na Exchange serveru MZe. Pokud do vyhrazené poštovní schránky dorazí emailová zpráva provede nad touto zprávou definované kroky. Provede se ověření, zda je zpráva podepsána kvalifikovaným certifikátem, zda certifikát není revokován, zda pro uvedený certifikát existuje v LDAPu MZe vyhovující záznam a následně se provede odeslání výsledku zpracování nebo notifikace pro další interakci uživatele. Pokud dojde k úspěšnému workflow a je dle pravidel Certimporteru možné certifikát registrovat provede Certimporter zápis do LDAPu MZe, kdy se zapisuje jak binární podoba certifikátu tak i pomocná evidence (autorita, sériové číslo) do LDAPu MZe. V případě chybového zpracování workflow zajišťuje Certimporter notifikaci formou emailů.  Aplikace ze své podstaty nefunguje nepřetržitě, ale vždy pracuje pouze v období, kdy je plánovačem v OS spuštěna a po provedení kroků je její běh zastaven. Spouštění aplikace je závislé na operačním systému. | | | | | | |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ** | | | | | | | | |
| 1. Zajištění provozu a funkčnosti aplikace pro zápis veřejné část certifikátu, 2. kontrola spouštění a doběhu kontrolních skriptů (na denní bázi), 3. vyhodnocování výstupů z kontrolních skriptů s návrhem změn ke schválení Objednateli, 4. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:    1. postupy pro obnovu služeb, 5. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:    1. aktuální přehled instalace a konfigurace jednotlivých systémů,    2. aktuální přehled parametrů jednotlivých systémů,    3. aktuální zdrojový kód skriptů, 6. ruční nahrávání certifikátů v rozsahu do 1 MD měsíčně. | | | | | | | | |
| **SLUŽBY PODPORY** | | | | | | | | |
| Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:   * Bronz - produkční prostředí   V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni:   * Bronz - produkční prostředí   V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni TEST pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy. | | | | | | | | |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** | | | | | | | | |
| **Měrná jednotka provozu služby** | | 1 spravovaný systém | | | | | | |
| **Limit objemu služby** | | +/- 1 systém | | | | | | |
| **Omezení** | | Služba nezahrnuje správu HW a OS na serverech | | | | | | |
| **Další podmínky** | | Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.  V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.  Součástí provozu KL jsou i skripty a nástroje sloužící pro integraci LDAPu. | | | | | | |
| **Upřesnění platforem** | | LDAP - slouží pro jednotnou autentizaci a autorizaci všech uživatelů.  LDAP servery využívají pro zajištění funkcionalit produktu software Oracle Internet Directory využívajícího centrální databáze Oracle.  Poštovní server Exchange – zajišťuje příjem podepsaných emailů.  SMTP server – zajišťuje odesílání potvrzujících emailů a provozních logů.  SIEM – systém určený pro logování aktivit aplikace Certimporter a vyhodnocení SLA.  Proxy – přístup k CRL jednotlivých certifikačních autorit. | | | | | | |
| **ID rozhraní** | **Popis rozhraní** | | | **Typ rozhraní** | **ID KL rozhraní /  Označení scénáře** | | **Úroveň služby** | |
| **APP10-P1** | **Úspěšný běh konsolové aplikace** | | | **Záznam v SIEM o provedení jednorázového běhu aplikace.** | **LOG-001** | | **TEST** | |

**Provoz F5 BIG-IP po dobu migrace**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | | | **INF/NET-005** | | | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** | |
| **Název služby** | | Provoz a správa zařízení F5 BIG-IP platforms | | | | | | |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** | | | | | | | | |
| **Prostředí** | | PRODUKČNÍ A TESTOVACÍ | | | | | | |
| **Zkrácený popis služby** | | Provoz a správa zařízení F5 BIG-IP platforms v Hostingových Centrech (dále jen „HC“) Objednatele. | | | | | | |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ** | | | | | | | | |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti zařízení F5 BIG-IP platforms v HC Objednatele, 2. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti virtuálních instancí provozovaných v rámci zařízení, 3. fyzická kontrola zařízení v HC Objednatele (na měsíční bázi), 4. kontrola a vnější čištění, zejména ventilátorů a vstupů sloužících pro chlazení zařízení (na kvartální bázi), 5. proaktivní dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 6. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, 7. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednavateli, 8. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře, 9. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby, 10. správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování schválených rolí, 11. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v zejména v oblasti, nikoliv však výhradně:     1. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace virtuálních serverů (VIP), poolů a uzlů v rámci zařízení F5 BIG-IP PLATFORMS,     2. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace iRule v rámci zařízení F5 BIG-IP platforms,     3. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace virtuálních instancí (vCMP) v rámci zařízení F5 BIG-IP platforms,     4. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace SSL a /TLS konfigurace profilů a zařízení,     5. import a export certifikátů, CA listů a CRL,     6. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace profilů služeb, persistence a protokolů,     7. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace health monitorů (sond),     8. správa, aktivace/deaktivace a konfigurace objektů pro překlad adres,     9. správa a konfigurace směrování a směrovacích domén,     10. správa a konfigurace konektivity zařízení F5 BIG-IP a virtuálních instancí (vCMP), 12. správa a konfigurace vysoké dostupnosti zařízení (pokud je tak provozováno a konfigurováno), 13. kontrola platnosti certifikátů instalovaných a provozovaných v rámci zařízení a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti, 14. kontrola nevyužívaných VIP a iRule pravidel, včetně návrhu na jejich zrušení (na kvartální bázi), 15. zajištění HW servisu aktivních prvků (u výrobce/dodavatele) včetně případného zajištění náhrady v případě poruchy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele), 16. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření, 17. diagnostika chyb a nestandardních stavů 18. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:     1. postupy pro obnovu zařízení ze záloh, 19. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:     1. aktuální přehled VS a objektů F5 (parametry, sondy, pool membery, NAT IP, certifikáty),     2. fyzické zapojení zařízení,     3. seznam a konfiguraci virtuálních instancí a fyzického zařízení (IP adresy, certifikáty a podobně),     4. CMDB 20. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:     1. vytížení instancí loadbalancerů,     2. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření | | | | | | | | |
| **SLUŽBY PODPORY** | | | | | | | | |
| Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:   * GOLD - produkční prostředí * Test – testovací prostředí   V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :   * GOLD - produkční prostředí * Test – testovací prostředí   V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy. | | | | | | | | |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** | | | | | | | | |
| **Měrná jednotka provozu služby** | | virtuální instance  fyzická zařízení | | | | | | |
| Limit objemu služby | | +/- 4 virtuální instance  +/- 2 fyzická zařízení | | | | | | |
| **Omezení** | | Služba nezahrnuje správu a provoz přímého propojení lokalit Hostingových Center Objednatele.  Služba nezahrnuje správu a provoz linek WAN. | | | | | | |
| **Další podmínky** | | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.  V případě obměny zařízení z důvodu náhrady vadného prvku, nebo z důvodu modernizace budou tato nová zařízení považována za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.  Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. | | | | | | |
| **ID rozhraní** | **Popis rozhraní** | | | **Typ rozhraní** | **ID KL rozhraní /  Označení scénáře** | | | **Úroveň služby** |
| **NET5-P1** | **Management zařízení** | | | **Síťové rozhraní** | **PING-001** | | | **GOLD** |
| **NET5-T1** | **Management zařízení** | | | **Síťové rozhraní** | **PING-001** | | | **SILVER** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | | | **INF/NET-006** | | | | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** | |
| **Název služby** | | Provoz a správa modulů zařízení F5 BIG-IP platforms | | | | | | | |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** | | | | | | | | | |
| **Prostředí** | | PRODUKČNÍ A TESTOVACÍ | | | | | | | |
| **Zkrácený popis služby** | | Provoz a správa modulu ASM a APM v rámci zařízení F5 BIG-IP platforms | | | | | | | |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ** | | | | | | | | | |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti modulů ASM a APM provozovaných v rámci zařízení F5 BIG-IP, 2. kontrola logů modulů (na týdenní bázi), 3. kontrola LTM logů (na měsíční bázi), 4. proaktivní dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 5. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, 6. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli, 7. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře 8. provádění pravidelných záloh konfigurací (na měsíční bázi, nebo při každé změně konfigurace) – způsob ukládání nebo předávání zálohy bude odsouhlasen s MZe v rámci inicializace služby, 9. správa a vytváření uživatelů zařízení, včetně přidělování schválených rolí, 10. aktualizace TMOS, geolokační databáze a signatur – minimálně 4x ročně, 11. pravidelná kontrola „manual traffic learning“, návrh a ze strany MZE schválená úprava politik dle nálezů (minimálně na týdenní bázi), 12. pravidelná kontrola a úprava konfigurace „ready to neforce objektů“ (na měsíční bázi), 13. účast na jednání při řešení změn v aplikacích a následná příprava návrhu změn v politikách ke schválení Objednateli, 14. realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 5 MD měsíčně, 15. příprava návrhů změn v konfiguraci modulů na základě řešení servisních incidentů a předání Objednateli ke schválení, 16. správa přístupových politik pro produkční, testovací a vývojové prostředí, 17. správa a konfigurace vysoké dostupnosti (pokud je tak systém provozován a konfigurován), 18. kontrola platnosti certifikátů instalovaných a provozovaných v rámci systému a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 30 dní před ukončením jeho platnosti, 19. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele, 20. diagnostika chyb a nestandardních stavů, 21. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření, 22. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:     1. postupy pro obnovu zařízení ze záloh. 23. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:     1. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření | | | | | | | | | |
| **SLUŽBY PODPORY** | | | | | | | | | |
| Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:   * GOLD - produkční prostředí * Test – testovací prostředí   V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :   * GOLD - produkční prostředí * Test – testovací prostředí   V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy. | | | | | | | | | |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** | | | | | | | | | |
| **Měrná jednotka provozu služby** | | Modul | | | | | | | |
| **Limit objemu služby** | | +/- 2 moduly | | | | | | | |
| **Omezení** | | Správa samotného zařízení F5 je součástí jiného KL | | | | | | | |
| **Další podmínky** | | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.  V případě obměny zařízení z důvodu náhrady vadného prvku, nebo z důvodu modernizace budou tato nová zařízení považována za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.  Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.  Zařízení F5 BIG-IP platforms je provozováno včetně dalších modulů, zejména LTM a advanced routing. | | | | | | | |
| **ID rozhraní** | **Popis rozhraní** | | | | **Typ rozhraní** | **ID KL rozhraní /  Označení scénáře** | | | **Úroveň služby** |
| **NET6-P1** | **Management zařízení** | | | **Síťové rozhraní** | | **PING-001** | | | **GOLD** |
| **NET6-T1** | **Management zařízení** | | | **Síťové rozhraní** | | **PING-001** | | | **SILVER** |

**Provoz databází Oracle**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | | | **ORC-001** | | | **TYP KL:** | | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | | Správa testovacího databázového systému Oracle 19c na platformě x86 | | | | | | |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** | | | | | | | | |
| **Prostředí** | | TESTOVACÍ | | | | | | |
| **Zkrácený popis služby** | | Provoz a správa databázových serverů Oracle | | | | | | |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ** | | | | | | | | |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti testovacích databázových systémů Objednatele na platformě x86 včetně funkcionality Oracle DataGuard 2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, 3. kontrola výkonnosti a performance monitoring Oracle DB (na denní bázi), 4. kontrola integrity systémových DB (na denní bázi), 5. kontrola zaplnění tablespace u Oracle DB (na denní bázi) 6. realizace rozšíření tablespace u Oracle DB v případě nedostatečného prostoru, 7. kontrola funkčnosti asynchronních replikací realizovaných prostřednictvím Oracle DataGuard 8. proaktivní dohled databázového systému prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 9. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, 10. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli, 11. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře, 12. kontrola zaplněnosti tablespace a rozšiřování volného prostoru pro tablespace, 13. předkládání návrhů na optimalizaci provozu a správy aplikačních serverů (na kvartální bázi), 14. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 15. podpora uživatelů (vývojářů, správců aplikací, atd.)při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, zejména nikoliv však výhradně:     1. konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (selecty, …),     2. využití pokročilých služeb DB serveru (XML, Java, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL, …),     3. přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, …), 16. součinnost při migraci databází při změně verze databázového engine, 17. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) operačních systémů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele), 18. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:     1. postupy pro obnovu provozu služby, 19. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:     1. systémová dokumentace popisující instalaci a konfiguraci v prostředí Objednatele     2. výčet jednotlivých RAC a DB v něm provozovaných, včetně příslušných nastavení pamětí (PGA, SGA), kódování, verzí engine a funkcí,     3. výčet DB linků a příslušných uživatelů,     4. výčet uživatelů a přidělených rolí vztažených k příslušné DB,     5. výčet jednotlivých MS SQL instancí a DB v nich provozovaných,     6. konfigurace jednotlivých instancí, 20. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:     1. stav jednotlivých DB RAC za hodnocené období,     2. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření | | | | | | | | |
| **SLUŽBY PODPORY** | | | | | | | | |
| Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:   * Test – testovací prostředí   V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni :   * Test – testovací prostředí   V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy. | | | | | | | | |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** | | | | | | | | |
| **Měrná jednotka provozu služby** | | 1 instance databáze | | | | | | |
| **Limit objemu služby** | | +/- 10 instancí Oracle DB | | | | | | |
| **Omezení** | | Služba se nevztahuje na databáze, které jsou instalovány jako “embedded“ v rámci aplikace/systému. Embedded znamená databáze využitá pro ukládání konfiguračních hodnot nebo dočasných souborů nezbytných pro provoz systému (např. MySQL využitá jako cache pro portál eAGRI) nebo pokud je nedílnou součástí dodávky ERP-SAP. | | | | | | |
| **Další podmínky** | | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.  V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.  Součástí provozu je i zajištění dostupnosti a provozu Mongo DB a DB MySQL, včetně derivátů MySQL jako je např. MariaDB, nebo komerční varianty MySQL.  Povinnost poskytnout součinnost Objednavateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. | | | | | | |
| **ID rozhraní** | **Popis rozhraní** | | | **Typ rozhraní** | **ID KL rozhraní /  Označení scénáře** | | **Úroveň služby** | |
| **ORC1-T1** | **DB Bind prod instance** | | | **BIND** | **DB-001** | | **Gold** | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | | | **ORC-002** | | | **TYP KL:** | | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | | Správa produkčního databázového systému Oracle 19c na platformě x86 | | | | | | |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** | | | | | | | | |
| **Prostředí** | | PRODUKČNÍ | | | | | | |
| **Zkrácený popis služby** | | Provoz a správa databázových serverů Oracle | | | | | | |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ** | | | | | | | | |
| 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti produkčních databázových systémů Objednatele na platformě x86 včetně funkcionality Oracle DataGuard 2. profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, 3. kontrola výkonnosti a performance monitoring Oracle DB (na denní bázi), 4. kontrola integrity systémových DB (na denní bázi), 5. kontrola zaplnění tablespace u Oracle DB (na denní bázi) 6. realizace rozšíření tablespace u Oracle DB v případě nedostatečného prostoru, 7. kontrola funkčnosti asynchronních replikací realizovaných prostřednictvím Oracle DataGuard 8. proaktivní dohled databázového systému prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí, 9. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.), a to v souladu s releasemgmt procesem a plánem patchování Objednatele, 10. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli, 11. proaktivní vyhledání a identifikace rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře, 12. kontrola zaplněnosti tablespace a rozšiřování volného prostoru pro tablespace, 13. předkládání návrhů na optimalizaci provozu a správy aplikačních serverů (na kvartální bázi), 14. správa a přidělování přístupů uživatelům na základě schválených požadavků ze strany Objednatele, 15. podpora uživatelů (vývojářů, správců aplikací, atd.)při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, zejména nikoliv však výhradně:     1. konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (selecty, …),     2. využití pokročilých služeb DB serveru (XML, Java, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL, …),     3. přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, …), 16. součinnost při migraci databází při změně verze databázového engine, 17. zprostředkování SW podpory (u výrobce/dodavatele) operačních systémů (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele), 18. správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:     1. postupy pro obnovu provozu služby, 19. správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:     1. systémová dokumentace popisující instalaci a konfiguraci v prostředí Objednatele     2. výčet jednotlivých RAC a DB v něm provozovaných, včetně příslušných nastavení pamětí (PGA, SGA), kódování, verzí engine a funkcí,     3. výčet DB linků a příslušných uživatelů,     4. výčet uživatelů a přidělených rolí vztažených k příslušné DB,     5. výčet jednotlivých MS SQL instancí a DB v nich provozovaných,     6. konfigurace jednotlivých instancí, 20. zpracování reportů (na vyžádání) obsahující:     1. stav jednotlivých DB RAC za hodnocené období,     2. identifikace rizikových míst a zpracování návrhu opatření | | | | | | | | |
| **SLUŽBY PODPORY** | | | | | | | | |
| Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:   * GOLD - produkční prostředí   V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-002 na úrovni:   * GOLD - produkční prostředí   V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni GOLD pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy. | | | | | | | | |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** | | | | | | | | |
| **Měrná jednotka provozu služby** | | 1 instance produkční databáze | | | | | | |
| **Limit objemu služby** | | +/- 10 instancí Oracle DB | | | | | | |
| **Omezení** | | Služba se nevztahuje na databáze, které jsou instalovány jako “embedded“ v rámci aplikace/systému. Embedded znamená databáze využitá pro ukládání konfiguračních hodnot nebo dočasných souborů nezbytných pro provoz systému (např. MySQL využitá jako cache pro portál eAGRI) nebo pokud je nedílnou součástí dodávky ERP-SAP. | | | | | | |
| **Další podmínky** | | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.  V případě obměny SW z důvodu optimalizace provozu, nebo z důvodu modernizace budou tyto nové systémy považovány za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.  Součástí provozu je i zajištění dostupnosti a provozu Mongo DB a DB MySQL, včetně derivátů MySQL jako je např. MariaDB, nebo komerční varianty MySQL.  Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. | | | | | | |
| **ID rozhraní** | **Popis rozhraní** | | | **Typ rozhraní** | **ID KL rozhraní /  Označení scénáře** | | **Úroveň služby** | |
| **ORC2-P1** | **DB Bind prod instance** | | | **BIND** | **DB-001** | | **Gold** | |

**Příloha B**

**Cenová tabulka nových katalogových listů**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cena Paušálních služeb** | | | | | |
| **ID KL** | **Název** | **Cena Paušálních služeb v Kč bez DPH za měsíc** | **DPH** | **DPH za měsíc v Kč** | **Cena Paušálních služeb v Kč s DPH za měsíc** |
| **KON-001** | **INF/KON-001** | 41 500,00 | 21 % | 8 715,00 | 50 215,00 |
| **SUR-001** | **INF/SUR-001** | 20 790,00 | 21 % | 4 365,90 | 25 155,90 |
| **APP-013** | **INF/APP-013** | 11 543,00 | 21 % | 2 424,03 | 13 967,03 |
| **NET-005** | **INF/NET-005** | 21 649,00 | 21 % | 4 546,29 | 26 195,29 |
| **NET-006** | **INF/NET-006** | 13 351,00 | 21 % | 2 803,71 | 16 154,71 |
| **ORC-001** | **INF/ORC-001** | 79 993,00 | 21 % | 16 798,53 | 96 791,53 |
| **ORC-002** | **INF/ORC-002** | 79 993,00 | 21 % | 16 798,53 | 96 791,53 |

**Maximální celková cena za Paušální služby**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Maximální celková cena za Paušální služby** | | |
| **Maximální celková cena za Paušální služby v Kč bez DPH** | **Celková výše DPH v Kč** | **Maximální celková cena za Paušální služby v Kč včetně DPH** |
| 45 485 263,00 | 9 551 905,23 | 55 037 168,23 |

**Součet celkové ceny za Paušální služby a Maximální ceny za Ad hoc služby**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Součet celkové ceny za Paušální služby a Maximální ceny za Ad hoc služby** | | |
| **Součet celkové ceny za Paušální služby a Maximální ceny za Ad** **hoc služby v Kč bez DPH** | **Celková výše DPH v Kč** | **Součet celkové ceny za Paušální služby a Maximální ceny za Ad hoc služby v Kč včetně DPH** |
| 60 582 013,00 | 12 722 222,73 | 73 304 235,73 |