

## Katalogový list L2 technologická podpora pro Pilotní provoz

### Obsah

|   |    |
|---|----|
| KL – L2 technologická podpora eSeL – Pilotní provoz ..... | 3  |
| 1 Popis služby .....                                      | 4  |
| 1.1 Koncepce podpory.....                                 | 4  |
| 1.2 Princip poptávané služby.....                         | 5  |
| 1.3 Ostatní .....   | 7  |
| 2 Matice zodpovědností.....                               | 8  |
| 3 Kvalitativní parametry služby .....                     | 9  |
| 3.1 Společné parametry a pravidla pro KPS .....           | 9  |
| 3.1.1 Celková provozní doba a Plná provozní doba .....    | 9  |
| 3.1.2 Místo dodání.....                                   | 9  |
| 3.1.3 Měření .....  | 9  |
| 3.2 Dostupnost SLA jednotky .....                         | 10 |
| 3.2.1 Požadavky .....                                     | 10 |
| 3.2.2 Prahové hodnoty .....                               | 10 |
| 3.3 Maximální doba odezvy a odstranění incidentu .....    | 11 |
| 3.3.1 Požadavky.....                                      | 11 |
| 3.3.2 Prahové hodnoty .....                               | 11 |
| 3.4 Maximální doba převzetí požadavku.....                | 11 |
| 3.4.1 Požadavky .....                                     | 11 |
| 3.4.2 Prahové hodnoty .....                               | 11 |
| 4 Předpoklady Služby .....                                | 11 |
| 5 Výjimky Služby .....                                    | 12 |
| 6 Reportování.....  | 12 |
| 7 Systém kreditace .....                                  | 13 |
| 8 Předčasné ukončení služby.....                          | 13 |
| 9 Definice rolí .....                                     | 14 |
| 9.1 Organizační role a činnosti .....                     | 14 |
| 9.1.1 Manažer služby.....                                 | 14 |
| 9.1.2 Procesní manažer IM, RF.....                        | 14 |
| 9.1.3 Procesní manažer ChM.....                           | 14 |
| 9.1.4 Procesní manažer RDM .....                          | 14 |
| 9.2 Technické role a činnosti .....                       | 15 |
| 9.2.1 Architekt .....                                     | 15 |

## Katalogový list L2 technologická podpora pro Pilotní provoz

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 9.2.2 | Specialista provozního monitoringu..... | 15 |
| 9.2.3 | Síťový specialista .....                | 16 |
| 9.2.4 | Serverový a HW specialista .....        | 16 |
| 9.2.5 | Bezpečnostní specialista.....           | 16 |
| 9.2.6 | Specialista zálohování.....             | 17 |
| 9.2.7 | Specialista OS a virtualizace .....     | 17 |
| 9.2.8 | Databázový specialista .....            | 18 |
| 9.2.9 | Specialista Middleware technologií..... | 18 |

## KL – L2 technologická podpora eSeL – Pilotní provoz

|                  |   |                                    |              |
|------------------|---|------------------------------------|--------------|
| Služba           | Poskytování technologické podpory L2 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy   |                                    |              |
| Krátký popis     | <p>Služba je poskytována pro pilotní provoz IS eSeL, provozovaného v prostředí a na infrastruktuře Objednatele.</p> <p>Obsahem služby je</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajištění technologické podpory provozu L2 eSeL</li> <li>• Řešení incidentů a požadavků úrovně L2 při technickém provozu systému eSeL dle definovaných kategorií incidentu a požadavku a definovaných lhůt a zabezpečení provozu IS.</li> </ul> |                                    |              |
| Parametry služby | <p>Provozní doba poskytované služby je v režimu 24x7 s dostupností 98 %.</p> <p>Služba bude poskytována jednotlivými experty a rolemi uvedenými v příloze č. 1</p>  |                                    |              |
| Cena             | Třída   | Jednotka                           | Jedn. cena * |
|                  | Technologická podpora L2 eSeL   | služba podpory <sup>za měsíc</sup> |              |

\*) Ceny budou do tabulky doplněny, po podpisu Smlouvy.

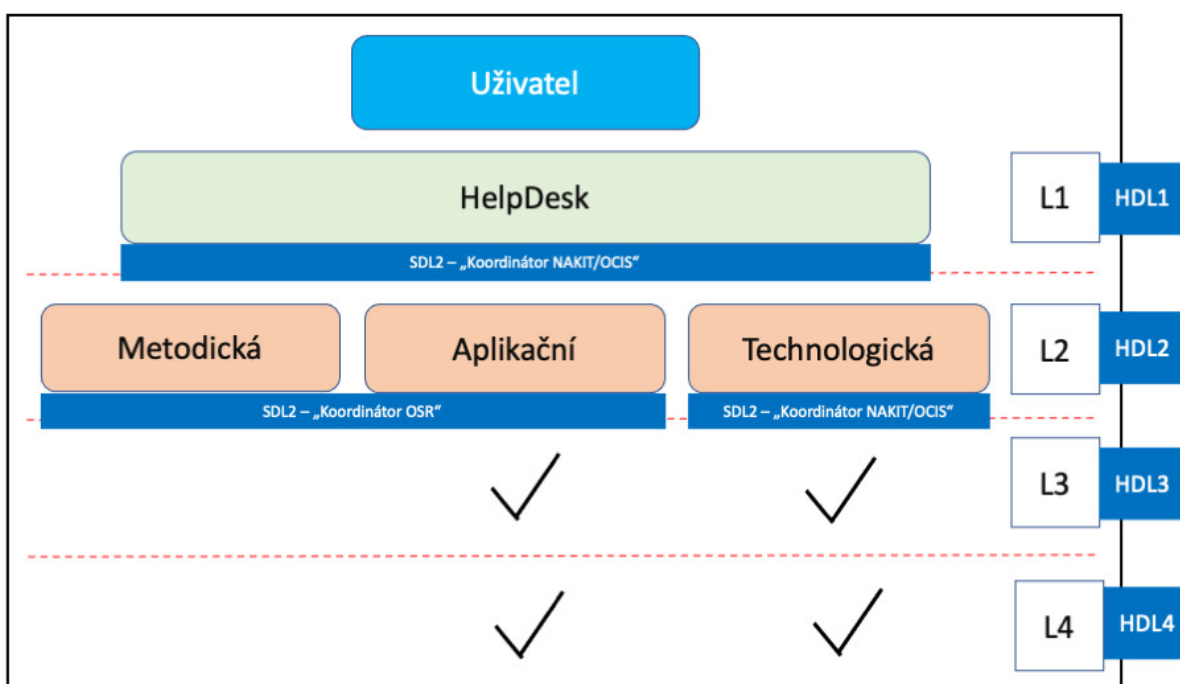
## 1 Popis služby

Katalogový list "Poskytování technologické podpory L2 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírký a e-Legislativy" specifikuje rozsah a podmínky poskytování služeb podpory a provozu na technologické úrovni pro řešení IS v rámci pilotního provozu. Tato služba zahrnuje podporu na úrovni infrastruktury datových center, sítí, hardware (HW), operačních systémů (OS), databází (DB), OpenShift platformy, Middleware a infrastrukturních aplikací (ntp, Unify, monitoring, zálohování atd.).

### 1.1 Koncepce podpory

Základním účelem služeb provozní podpory je identifikovat, adresovat a odstraňovat problémy a události, které mohou mít dopad na služby a následně i dopad na provozní a obchodní procesy organizace Objednatele.

Na následujícím obrázku je znázorněna obecná koncepce podpory pro řešení eSeL na všech úrovních, tj. L1 – L4.



- Podpora L1 (HelpDesk)
  - Pro pilotní provoz eSeL bude podpora poskytována formou jednotného kontaktního místa v režimu 8x5
  - Uživatelé mohou využít následující kanály pro kontaktování podpory:
    - telefonická hotline
    - zaslání incidentu / požadavku formou e-mailu, který se automaticky transformuje do tiketu v ServiceDesk systému
    - web rozhraní ServiceDesk nástroje pro založení incidentu / požadavku
  - Operátoři jednotného kontaktního místa vyhodnocují nahlášené incidenty a požadavky, v rámci svých kompetencí a znalostí se podílejí na jejich řešení, případně předávají tikety na odpovědné řešitelské skupiny.

## Katalogový list L2 technologická podpora pro Pilotní provoz

- Podpora L2
  - Je rozdělena na úroveň technologickou (popsána v tomto KL), aplikační a metodickou
- Podpora L3
  - Podpora je poskytována společností Asseco jako součást platné smlouvy. Pro pilotní provoz jsou aplikovány technické parametry služby popsané v dokumentu detailní návrh.
- Podpora L4
  - Podpora je poskytována společností Asseco jako součást platné smlouvy. Pro pilotní provoz jsou aplikovány technické parametry služby popsané v dokumentu detailní návrh.

Předmětem tohoto katalogového listu (KL) je pouze poskytování L2 technologické podpory.

### 1.2 Princip poptávané služby

Hlavním úkolem poskytované služby je zabezpečení technické provozní podpory infrastruktury systému eSeL úrovně L2, tedy řešení složitějších incidentů eskalovaných pracovníky L1 podpory či incidentů identifikovaných na základě monitorování infrastruktury.

Obsahem služby je:

- řešení incidentů úrovně L2 při technickém provozu systému eSeL dle definovaných kategorií incidentu a definovaných lhůt
- řešení požadavků identifikovaných uživateli či při provozu systému eSeL dle definovaných kategorií požadavků a definovaných lhůt
- provozní doba poskytované služby podpory je definována v článku č. 4.
- monitoring stavu systému eSeL tak, aby systém jako celek splňoval požadavky na fungování v režimu 24x7 tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu s dostupností 98 %.
- služba bude poskytována jednotlivými experty a rolemi uvedenými v příloze č. 1

Předpokladem provozování služby je funkční provoz nástroje ServiceDesku Poskytovatele a zajištění správy / provozu SD nástroje v rozsahu:

- řízení a podpory procesů
- konfigurace workflow pro jednotlivé procesy
- vytvoření a údržba řešitelských skupin
- schvalování v řešitelských slupinách bude provádět pověřená osoba(y) MV – Odbor centrálních informačních systémů

Detailní popis činností realizovaných v rámci poskytované služby je uveden v následující tabulce.

| Periodizace | Název  | Popis   |
|-------------|--------|---|
| Průběžně    | Provoz | <ul style="list-style-type: none"><li>• Odborná technická podpora vyšší úrovně a odstraňování závad v předemné oblasti – 2nd level support (na denní bázi) dle definovaných kategorií a definovaných lhůt</li><li>• Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů</li></ul> |

Katalogový list L2 technologická podpora pro Pilotní provoz

|             |                    |  |
|-------------|--------------------|--|
|             |                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vyhodnocování událostí z monitoringu (dohledový nástroj zabezpečuje MV – Odbor centrálních informačních systémů)</li> <li>• Profylaktické činnosti (na týdenní bázi)</li> <li>• Kontrola logů (na denní bázi) a následný audit</li> <li>• Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi)</li> <li>• Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře Objednatele (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace)</li> <li>• Zajištění podpory provedení nasazení změn do systému</li> <li>• Provádění testů systému po provedení změn před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování</li> <li>• Poskytování konzultační a poradenské činnosti v předmětné oblasti</li> </ul>  |
|             | Správa             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Správa infrastruktury a jednotlivých komponent, aktualizace provozovaných verzí sw, hw včetně testování</li> <li>• Navrhování změn infrastruktury a jednotlivých komponent</li> <li>• Udržování aktuálního stavu zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack apod.), a to v souladu s release mgmt procesem</li> <li>• Zajištění podpory (u výrobce/dodavatele) v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele</li> <li>• Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Postupy pro provoz a správu infrastrukturních komponent</li> <li>• Postupy pro obnovu ze záloh</li> <li>• Seznam napojení na externí systémy</li> <li>• Aktuální popis typové konfigurace operačního systému</li> </ul> </li> <li>• Spolupráce při aktualizaci a údržbě znalostní báze</li> </ul> |
| Na vyžádání | Dodávka odebrání / | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalace a konfigurace technologických komponent včetně software, dle požadavků aplikace</li> <li>• Upgrade systémů</li> <li>• Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfigurace dostupných datových úložišť platformy (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení)</li> <li>• Konfigurace dostupných síťových připojení platformy</li> <li>• Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, databází, operačních systémů, instalace aplikací apod.)</li> </ul> </li> </ul>   |

## Katalogový list L2 technologická podpora pro Pilotní provoz

|  |                               |   |
|--|-------------------------------|---|
|  | Řešení incidentů a požadavků  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Řešení poruch, zajištění servisu, zajištění potřebných eskalací incidentu</li><li>• Řešení požadavků případně zajištění potřebných eskalací požadavků</li></ul>   |
|  | Součinnost při podpoře služeb | <ul style="list-style-type: none"><li>• Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře MV (společně s dodavatelem technologií)</li><li>• Provozní podpora koncových zařízení v součinnosti s provozovatelem služeb, kteří zajišťují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA.</li></ul> |

### Monitoring infrastruktury

Monitorování infrastruktury, jako podpůrná služba, jež je obecným předpokladem pro provozování služby podpory, má za úkol sbírat události v jednotlivých vrstvách a částech systémů, které by mohly mít vliv na správný chod aplikací a v případě výskytu definované odchylky od standardních požadovaných hodnot, informovat obsluhu s cílem provést potřebné korektivní akce. Monitorovací funkce mají klíčový vliv na správnou funkci služeb, neboť podporují predikci nebo detekci nežádoucího stavu. Jako monitorovací nástroj bude využit Nagios, který je součástí dodávky řešení eSeL. Monitoring Nagios bude využit jak MV OCIS na dohledovém centru, tak servisním partnerem pro účely realizace podpory na úrovni L3 a L4. Výsledky jednotlivých měření musí být konsolidovány a předány do ServiceDesku k dalšímu řešení odpovědnými řešitelskými skupinami. Výsledky měření musí být zpřístupněny ve formě reportu.

Součástí služby poskytování technologické podpory L2 je využití nástroje ServiceDesku (SD). Tento bude realizován nástroji Poskytovatele služby a bude dostupný v režimu 24x7. SD nástroj slouží pro přijímání hlášení incidentů a obecně veškerých požadavků na službu podpory poskytované Poskytovatelem. V SD je realizováno řešení nahlášených incidentů/požadavků případně výstupů dalších procesů (dále jen tiketů) a informování o vyřešení zadavateli tiketu.

### 1.3 Ostatní

Provoz služby je procesně řízen následujícími procesy, jejichž vykonávání je zajištěné i v rámci SD nástroje:

- správa incidentů (incident management – IM)
- plnění požadavků (request fulfilment – RF)
- řízení změn (change management – ChM)
- řízení nasazení (release and deployment management – RDM)

Vykonávání těchto procesů je součástí této služby a odměna za jejich výkon je zahrnuta v ceně za tuto službu.

## 2 Matice zodpovědností

Matice zodpovědností upřesňuje zodpovědnost za určité aktivity v rámci služby „Poskytování technologické podpory L2 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy“.

Legenda RACI matice:

R = Zodpovídá za provedení

A = Zodpovídá za rozhodnutí

C = Musí být konzultováno

I = Musí být informován

| Činnost   | Objednatel  | Poskytovatel |
|---|-------------|--------------|
| Nastavení monitoringu aplikace a souvisejících komponent (OS, DB, network atd.) | <b>A, R</b> | <b>R</b>     |
| Reporting SLA   | <b>A, I</b> | <b>R</b>     |
| Vykonávání činností technologické podpory v rámci organizačních rolí            |             |              |
| Manažer služby  | <b>A</b>    | <b>R</b>     |
| Procesní manažer IM, RF   | <b>I</b>    | <b>R</b>     |
| Procesní manažer ChM  | <b>I</b>    | <b>R</b>     |
| Procesní manažer RDM  | <b>I</b>    | <b>R</b>     |
| Vykonávání činností technologické podpory v rámci technických rolí              |             |              |
| Architekt   |             | <b>R</b>     |
| Síťový specialista  | <b>I</b>    | <b>R</b>     |
| Serverový a HW specialista  | <b>I</b>    | <b>R</b>     |
| Bezpečnostní specialista  | <b>A</b>    | <b>R</b>     |
| Specialista zálohování  | <b>I</b>    | <b>R</b>     |
| Specialista OS a virtualizace   | <b>I</b>    | <b>R</b>     |
| Databázový specialista  | <b>I</b>    | <b>R</b>     |
| Specialista aplikačních technologií   | <b>I</b>    | <b>R</b>     |



## 3 Kvalitativní parametry služby

### 3.1 Společné parametry a pravidla pro KPS

#### 3.1.1 Celková provozní doba a Plná provozní doba

Celková provozní doba a Plná provozní doba pro příslušnou třídu služby jsou definované následující tabulkou:

| <b>Třída služeb</b> | <b>Celková provozní doba<br/>(Service time)</b> | <b>Plná provozní doba<br/>(Support time)</b> |
|---------------------|---|--|
| Podpora eSeL        | 24x7  | 24x7   |

Celková provozní doba a Plná provozní doba

Celková provozní doba (Service time) představuje dobu, po kterou je provozován systém eSeL. Celková provozní doba je realizována v čase 00:00 – 24:00. Proti produkčnímu provozu je v rámci pilotního provozu snížena požadovaná dostupnost systému eSeL na 98 %.

Plná provozní doba (Support time) představuje dobu, po kterou je poskytována služba L2 technologické podpory Poskytovatelem. Plná provozní doba je poskytována v čase 00:00 – 24:00.

#### 3.1.2 Místo dodání

Místem dodání služby „Poskytování technologické podpory L2 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy“ je rozhraní ServiceDesk nástroje. Poskytnutí služby je současně iniciováno událostí identifikovanou v monitorovacím nástroji nad komponentami tvořícími řešení eSeL.

#### 3.1.3 Měření

| <b>Měření</b> | <b>Popis</b>   |
|---------------|--|
| Metoda měření | Vyhodnocení plnění doby odezvy a doby odstranění incidentů zadaných do ServiceDesk nástroje, resp. identifikovaných v monitorovacím nástroji. Vyhodnocení měsíčního SLA reportu. Případně dle objektivního prokázání Poskytovatelem nebo Objednatelem. |

## Katalogový list L2 technologická podpora pro Pilotní provoz

| Měření              | Popis   |
|---------------------|---|
| Časové vymezení     | <p>Kontrolní bod 1: Začátek incidentu: Časová značka hlášení v monitorovacím nástroji, resp. logu ve smyslu „SLA jednotka je nedostupná“ (pokud Objednatel prokáže, že služba měla výpadek, tak je irelevantní, že se v logu nenachází záznam o výpadku služby a za začátek výpadku je považován prokázaný čas) nebo nové hlášení v ServiceDesku. V případě, že Výpadek začne před a pokračuje po začátku Celkové provozní doby, za začátek Výpadku se považuje začátek Celkové provozní doby.</p> <p>Kontrolní bod 2: Konec incidentu: První následující pravdivé hlášení v monitorovacím nástroji, resp. logu ve smyslu „SLA jednotka je dostupná“ (pokud Poskytovatel prokáže, že služba byla obnovena a v logu či monitorovacím nástroji není o tomto záznam, tak za čas ukončení výpadku je považován prokázaný čas) nebo uzavřené hlášení v ServiceDesku. V případě, že Výpadek končí po konci Celkové provozní doby, je za konec Výpadku považovaný konec Celkové provozní doby.</p> |
| Prostorové vymezení | Měření se vykonává v místě dodání   |
| Časový interval     | <p>Každý KPS (kvalitativní parametry služby) se měří a reportuje zvlášť za každý měsíc roku.</p> <p>Vyhodnocení se provádí na měsíční bázi.</p>   |
| SLA jednotka        | <p>Nejmenší jednotkou měření tohoto parametru je maximální doby odezvy, resp. maximální doba odstranění incidentu a maximální doba převzetí požadavku.</p> <p>Souhrnnou SLA jednotkou je dostupnost služby jako celku (parametr se měří a vyhodnocuje nad službou).</p>   |

### 3.2 Dostupnost SLA jednotky

#### 3.2.1 Požadavky

Dostupnost je definována a reportována pro každou SLA jednotku, provozovanou v rámci této služby.

Výpadek je jakýkoliv výpadek, jehož délka a doba nebyla předem písemně schválena Objednatelem.

Dostupnost se počítá jako procentuální podíl času, ve kterém je SLA jednotka dostupná oproti Celkové provozní době.

#### 3.2.2 Prahové hodnoty

| DOSTUPNOST   |                   |                  |
|--------------|-------------------|------------------|
| Třída služeb | Zelená<br>(Green) | Červená<br>(Red) |
| Podpora eSeL | A ≥ 98 %          | A < 98 %         |

### 3.3 Maximální doba odezvy a odstranění incidentu

#### 3.3.1 Požadavky

V rámci poskytované služby je Poskytovatel povinen zajistit požadované parametry pro maximální dobu odezvy a maximální dobu pro řešení incidentu.

Doba Výpadku je doba skutečného (změřeného) Výpadku.

Všechny funkce SLA jednotky musí být dostupné na konci Doby Výpadku.

#### 3.3.2 Prahové hodnoty

| Kategorie incidentu           | Maximální doba odezvy<br>[v hod] | Maximální doba odstranění incidentu<br>[v hod] |
|-------------------------------|----------------------------------|--|
| Kritický                      | 2                                | 12   |
| Nekritický                    | 12                               | 58   |
| Provozní / operativní událost | 24                               | 480  |

Hodnoty Maximální doba odezvy a Maximální doba odstranění incidentu na sebe vzájemně navazují. Hodnota Maximální doba odstranění incidentu začíná plynout po formálním přijetí požadavku, tedy skutečnou odezvou.

### 3.4 Maximální doba převzetí požadavku

#### 3.4.1 Požadavky

V rámci poskytované služby je Poskytovatel povinen zajistit požadované parametry pro maximální dobu převzetí požadavku.

#### 3.4.2 Prahové hodnoty

| Kategorie požadavku   | Maximální doba převzetí<br>[v hod] |
|-----------------------|------------------------------------|
| Standardní požadavek  | 24                                 |
| Požadavek o informace | 40                                 |

## 4 Předpoklady Služby

- Nové komponenty nebo významné změny systému eSeL, které mohou mít vliv na poskytování služby L2 podpory (tj. na úrovni infrastruktury datových center, sítí, hardware (HW), operačních systémů (OS), databází (DB), aplikací a souvisejících služeb), musí být Poskytovatelem akceptovány před použitím SLA

## Katalogový list L2 technologická podpora pro Pilotní provoz

- Poskytovateli bude umožněno realizovat všechny opravy a opravné balíčky doporučené týmem Poskytovatele nebo společným TDA
- Zajištěná podpora (maintenance) od výrobců HW a SW
- Soulad užívaných licencí s licenčními podmínkami výrobců HW a SW
- Zabezpečení navazujících a souvisejících úrovní a oblastí podpory L1 – L4
- Zabezpečení ServiceDesk pro zajištění nástrojové podpory jednotného kontaktního místa podpory
- Součinnost odpovědných řešitelských skupin (např. SDL2 – Koordinátoři NAKIT/OCIS) při procesu předávání / eskalace incidentů a požadavků mezi jednotlivými úrovněmi podpory

## 5 Výjimky Služby

- V případě, že důvodem Výpadku je porucha podpůrného systému, jenž není v zodpovědnosti Poskytovatele, není tento Výpadek započítán do SLA Dostupnosti služby
- Odstávky způsobené nedostupností datových center či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Poskytovatele jsou vyloučeny z tohoto SLA
- Odstávková okna nejsou považována za Výpadky a nejsou započítávána do SLA Dostupnosti služby
- Čas pro obnovu dat ze zálohy není považován za Výpadek v případě, kdy je obnova vyžádána Objednatelem a zároveň důvodem k obnově není pochybení či nedodržení kvality služby na straně Poskytovatele
- Vyčerpání systémových zdrojů pro databázi či server v důsledku špatné funkčnosti aplikace, předem neoznámená rozsáhlé datové operace nad obvyklou úroveň atd. nebudou započítány do tohoto SLA

## 6 Reportování

Report služby je dodáván na měsíčním základě. Reportuje se každá provozovaná SLA jednotka.

| <b>Struktura reportu všech uvedených KPS pro každou službu, ke které se vztahuje tento SLA dokument</b> |  |
|---|--|
| <b>Položka</b>  | <b>Vysvětlení</b>  |
| Identifikace služby   | Jednoznačné dohodnuté označení SLA jednotky  |
| Servisní třída  | Kvalitativní třída dle tohoto SLA  |
| SLA parametr Servisní třídy   | Parametry třídy dle tohoto SLA   |
| SLA prahová hodnota RG  | Prahová hodnota parametru je označení služby za určité období určitou „barvou“ RG (Red, Green), na základě, které bude nebo nebude aplikována jednotlivá smluvní pokuta. |
| Hodnota – aktuální měsíc  | Hodnota parametru v % a odpovídající RG pro stávající měsíc  |

| <b>Struktura reportu všech uvedených KPS pro každou službu, ke které se vztahuje tento SLA dokument</b> |  |
|---|--|
| <b>Položka</b>  | <b>Vysvětlení</b>  |
| Hodnota – měsíc-1   | Hodnota parametru v % a odpovídající RG pro předchozí měsíc                |
| Hodnota – měsíc-2   | Hodnota parametru v % a odpovídající RG dva měsíce zpět                    |
| Prahová hodnota maximální doba odezvy   | Prahová hodnota parametru  |
| Hodnota – aktuální měsíc  | Hodnota parametru pro zadané incidenty (splněno / nesplněno)               |
| Prahová hodnota maximální doba pro řešení incidentu   | Prahová hodnota parametru  |
| Hodnota – aktuální měsíc  | Hodnota parametru pro zadané incidenty (splněno / nesplněno)               |
| Kreditace aktuální měsíc  | Informace, zda se na služby v daný měsíc uplatní smluvní pokuta či nikoliv |
| Komentář  | -  |

## 7 Systém kreditace

Princip aplikace smluvní pokuty za nedodržení parametrů služby se určuje podle ustanovení odpovídajících článků Smlouvy s Implementátorem řešení eSeL.

V rámci Smlouvy na realizaci podpory pro pilotní provoz eSeL jsou definovány smluvní pokuty za nedodržení smluvních parametrů poskytovaných služeb.

## 8 Předčasné ukončení služby

Předčasné ukončení služby v důsledku předčasného ukončení celého smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Objednatelem není definováno v rámci KL (je definováno ve Smlouvě mezi Poskytovatelem a Objednatelem).

Služba popsaná tímto katalogovým listem nemá speciální podmínky týkající se předčasného ukončení.

## 9 Definice rolí

### 9.1 Organizační role a činnosti

#### 9.1.1 Manažer služby

Předpokladem pro vykonávání této role je znalost řízení v oblasti managementu a dodávky služeb, a především komunikačních dovedností směrem k zákazníkovi v rámci poskytování služby.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- řízení dodávky služby
- kontrola poskytovaných parametrů služby
- komunikace se zákazníkem
- komunikace v rámci týmu
- reporting

#### 9.1.2 Procesní manažer IM, RF

Předpokladem pro vykonávání této role je znalost řízení provozu zejména pro procesy IM a RF a obecná znalost a schopnost identifikace návazných technických oblastí pro směřování řešení zadaných tiketů.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- koordinace a kontrola dodávek týmů
- zadávání a sledování řešení TT
- řešení otevřených bodů
- komunikace s uživatelem a L3
- předávání na odpovědné řešitelské týmy

#### 9.1.3 Procesní manažer ChM

Předpokladem pro vykonávání této role je znalost řízení provozu zejména pro proces ChM a obecná znalost a schopnost identifikace návazných technických oblastí pro směřování řešení zadaných tiketů.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- koordinace, kontrola a zadávání změnových požadavků
- předávání na odpovědné technické týmy k posouzení / vyjádření
- koordinace řešení změnových požadavků
- komunikace se zadavatelem změnového požadavku
- posouzení a schválení změnových požadavků
- zadání změnových požadavků k realizaci

#### 9.1.4 Procesní manažer RDM

Předpokladem pro vykonávání této role je znalost řízení provozu zejména pro proces RDM a obecná znalost a schopnost identifikace návazných technických oblastí pro směřování řešení zadaných tiketů.

## Katalogový list L2 technologická podpora pro Pilotní provoz

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- koordinace, kontrola a zadávání požadavků na nasazení
- kompletace release balíčků
- příprava plánu nasazení jednotlivých release / balíčků v koordinaci s dodavatelem řešení
- koordinace postupu nasazení s architekty
- posouzení a schválení požadavků na nasazení
- kontrola výsledku realizace nasazení, reportování

## 9.2 Technické role a činnosti

### 9.2.1 Architekt

Předpokladem pro vykonávání této role je detailní znalost architektury řešení a schopnost posouzení navržených / identifikovaných úprav a dopadů. Tato role v sobě zahrnuje role Enterprise Architect, Solution Architect, Technical Architect.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- zastřešuje aktualizovaný stav a koncepční rozvoj IT architektury řešení
- odpovědnost za vypracování návrhu detailních úprav a systémových integrací stávajících a nově vznikajících systémů a služeb s partnery a jejich technickými zástupci
- odpovědnost za poskytnutí odborných vstupů, konzultací a identifikaci potřebných zdrojů a odhad náročnosti při přípravě a realizaci změnových požadavků
- odpovědnost za přípravu standardů a metodik pro budoucí řešení s následnou kontrolou jejich dodržování a funkčnosti
- odpovědnost za výběr a posouzení technologických a produktových řešení
- poskytování odborné konzultace a zajištění podpory při řešení prioritních incidentů

### 9.2.2 Specialista provozního monitoringu

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost monitorovacích technologií v rámci informačního systému eSeL (např. Nagios) na úrovni instalace, administrace a konfigurace.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- koordinace nastavení jednotlivých technických a aplikačních aktiv do monitorovacího nástroje IS eSeL
- implementace a konfigurace monitorovacího nástroje a jednotlivých monitorovacích metrik
- pravidelná kontrola monitorovacího systému, jeho funkčnosti a řešení poruch
- poskytování odborné konzultace a zajištění podpory při řešení prioritních incidentů
- poskytování odborné konzultace pro vývoj a nasazení monitorovacích scriptů, healthchecků
- příprava prezentační vrstvy – grafického rozhraní pro jednotlivé skupiny uživatelů (dashboard)
- nastavení prahových hodnot pro jednotlivé prototypy událostí
- konfigurace E2E dohledového systému
- konfigurace transakčního monitoringu, optimalizace.

## Katalogový list L2 technologická podpora pro Pilotní provoz

### 9.2.3 Síťový specialista

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost síťových technologií používaných v rámci informačního systému eSeL (např. Cisco) na úrovni instalace, administrace a konfigurace.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- koordinace instalace zařízení do prostor DC, včetně zajištění potřebných zdrojů
- instalace, konfigurace a administrace síťových prvků a zařízení (proaktivně i v souvislosti s řešením zadaných tiketů)
- pravidelné proaktivní kontroly a monitoring provozních a výkonových parametrů a řešení poruch
- pravidelná kontrola systémových a aplikačních logů
- údržba a nastavení systémových politik
- zabezpečení prvků síťové infrastruktury proti útokům, kontrola záplat a jejich aplikace
- vedení provozního deníku
- zpracování reportů o poruchovosti včetně všech důležitých alarmů a událostí
- průběžná aktualizace dokumentace elektronickou formou
- zajištění komunikace s návaznými řešitelskými skupinami (např. SDL2 – Koordinátoři NAKIT/OCIS, L3)

### 9.2.4 Serverový a HW specialista

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost serverových a jiných hardware technologií (disková pole, SAN atd.) používaných v rámci informačního systému eSeL na úrovni instalace, administrace a konfigurace.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- koordinace instalace zařízení do prostor DC, včetně zajištění potřebných zdrojů
- instalace, konfigurace a administrace serverů, diskových polí, SAN infrastruktury a dalších HW prvků a zařízení (proaktivně i v souvislosti s řešením zadaných tiketů)
- pravidelné proaktivní kontroly a monitoring provozních a výkonových parametrů a řešení poruch
- pravidelná kontrola systémových a aplikačních logů
- zabezpečení proti útokům, kontrola vlastností nových záplat, sledování bezpečnostních záplat, plánování odstávek, aplikace nutných záplat
- vedení provozního deníku
- zpracování reportů o poruchovosti včetně všech důležitých alarmů a událostí
- průběžná aktualizace dokumentace elektronickou formou
- zajištění komunikace s návaznými řešitelskými skupinami (např. SDL2 – Koordinátoři NAKIT/OCIS, L3)

### 9.2.5 Bezpečnostní specialista

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost bezpečnostních technologií používaných v rámci informačního systému eSeL (např. CheckPoint, A10, Balabit) na úrovni instalace, administrace a konfigurace.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- koordinace instalace zařízení do prostor DC



## Katalogový list L2 technologická podpora pro Pilotní provoz

- instalace, konfigurace a administrace FW, LB a dalších síťových a bezpečnostních zařízení (proaktivně i v souvislosti s řešením zadaných tiketů)
- pravidelné proaktivní kontroly a monitoring provozních a výkonových parametrů a řešení poruch
- pravidelná kontrola systémových a aplikačních logů
- údržba a nastavení systémových politik
- zabezpečení privátní sítě proti neautorizovanému přístupu a proti útokům z vnější sítě
- zabezpečení síťových prvků, informačních zdrojů, operačních systémů a aplikací proti útokům
- kontrola vlastností nových záplat, sledování bezpečnostních záplat, plánování odstávek, aplikace nutných záplat
- vedení provozního deníku
- zpracování reportů o poruchovosti včetně všech důležitých alarmů a událostí
- průběžná aktualizace dokumentace elektronickou formou
- komunikace s odbornými týmy Objednatele v oblasti souladu se ZoKB
- zajištění komunikace s návaznými řešitelskými skupinami (např. SDL2 – Koordinátoři NAKIT/OCIS, L3)

### 9.2.6 Specialista zálohování

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost zálohovacích technologií používaných v rámci informačního systému eSeL (např. Commvault, Oracle StorageTek) na úrovni instalace, administrace a konfigurace.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- Instalace, konfigurace a administrace diskových polí a systému pro zálohování (proaktivně i v souvislosti s řešením zadaných tiketů)
- pravidelné proaktivní kontroly a monitoring provozních a výkonových parametrů a řešení poruch
- pravidelná kontrola systémových a aplikačních logů
- zabezpečení proti útokům, kontrola vlastností nových záplat, sledování bezpečnostních záplat, plánování odstávek, aplikace nutných záplat
- vytvoření, správa a údržba zálohovacího plánu včetně testování obnov
- vedení provozního deníku
- zpracování reportů o poruchovosti včetně všech důležitých alarmů a událostí
- průběžná aktualizace dokumentace elektronickou formou
- zajištění komunikace s návaznými řešitelskými skupinami (např. SDL2 – Koordinátoři NAKIT/OCIS, L3)

### 9.2.7 Specialista OS a virtualizace

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost serverových operačních systémů a virtualizačních technologií používaných v rámci informačního systému eSeL (např. MS Windows, Hyper-V, RedHat Linux a OpenShift Container Platform) na úrovni instalace, administrace a konfigurace.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- Instalace, konfigurace a administrace operačních systémů MS Windows / RedHat Linux (proaktivně i v souvislosti s řešením zadaných tiketů)

## Katalogový list L2 technologická podpora pro Pilotní provoz

- Instalace, konfigurace a administrace virtualizačních systémů a kontejnerů Microsoft Hyper-V, resp. virtualizačních systémů OpenShift Container Platform (proaktivně i v souvislosti s řešením zadaných tiketů)
- pravidelné proaktivní kontroly a monitoring provozních a výkonových parametrů a řešení poruch
- pravidelná kontrola systémových a aplikačních logů
- zprovoznění antivirové ochrany a aktualizace antivirové databáze
- údržba a nastavení systémových politik
- zabezpečení proti útokům na slabosti systémů a aplikací
- kontrola vlastností nových záplat, sledování bezpečnostních záplat, plánování odstávek, aplikace nutných záplat
- vedení provozního deníku
- zpracování reportů o poruchovosti včetně všech důležitých alarmů a událostí
- průběžná aktualizace dokumentace elektronickou formou
- zajištění komunikace s návaznými řešitelskými skupinami (např. SDL2 – Koordinátoři NAKIT/OCIS, L3)

### 9.2.8 Databázový specialista

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost databázových technologií používaných v rámci informačního systému eSeL (např. MS SQL, PostgreSQL) na úrovni instalace, administrace a konfigurace.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- Instalace, konfigurace a administrace databázových systémů MS SQL / PostgreSQL (proaktivně i v souvislosti s řešením zadaných tiketů)
- pravidelné proaktivní kontroly a monitoring provozních a výkonových parametrů a řešení poruch
- pravidelná kontrola systémových a aplikačních logů
- kontrola vlastností nových záplat, sledování záplat, plánování odstávek, aplikace nutných záplat
- vedení provozního deníku
- zpracování reportů o poruchovosti včetně všech důležitých alarmů a událostí
- průběžná aktualizace dokumentace elektronickou formou
- zajištění komunikace s návaznými řešitelskými skupinami (např. SDL2 – Koordinátoři NAKIT/OCIS, L3)

### 9.2.9 Specialista Middleware technologií

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost Middleware technologií používaných v rámci informačního systému eSeL (např. RedHat OpenShift, RedHat Jboss, eLdax, Unify) na úrovni instalace, administrace a konfigurace.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- instalace, konfigurace a administrace virtualizačních systémů OpenShift Container Platform
- pravidelné proaktivní kontroly a monitoring provozních a výkonových parametrů a řešení poruch
- pravidelná kontrola systémových a aplikačních logů
- konfigurace a prezentace kontejnerů

## Katalogový list L2 technologická podpora pro Pilotní provoz

- kontrola vlastností nových záplat, sledování záplat, plánování odstávek, aplikace nutných záplat
- vedení provozního deníku
- zpracování reportů o poruchovosti včetně všech důležitých alarmů a událostí
- průběžná aktualizace dokumentace elektronickou formou
- zajištění komunikace s návaznými řešitelskými skupinami (např. SDL2 – Koordinátoři NAKIT/OCIS, L3)

