

Vzor Změnového listu dle odst.13.1.3 Smlouvy

PROJEKT

Název projektu	SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍCH A SERVISNÍCH SLUŽEB
ID projektu	INO/40/03/003821/2023
Manažer projektu	Ing. Juraj Žoldák
Předkladatel požadavku	Ing. Kamil Chudada
ID změny	9
Datum předložení	18.12.2023

ZMĚNA

Popis požadované změny
Úprava KL bez dopadu na finanční rámec a ceny. Reakce úprav KL na základě několika jednání a dle požadavků uživatelů a HMP OIC na zvýšení kvality služeb servisu MKS, upravení znění některých podmínek činností v katalogových listech (KL) tak, aby byl jasně specifikován jejich rozsah, parametry, SLA atd.
Ovlivněné produkty/výstupy
Katalogové listy THMP MKS-KL-THMP-SIT, MKS-KL-THMP-PREV, MKS-KL-THMP-SERV, MKS-KL-THMP-KLI, MKS-KL-THMP-VKS, MKS-KL-THMP-SNIM
Důvod změny
Zvýšení kvality služeb servisu MKS, upravení znění některých podmínek činností v katalogových listech (KL) tak, aby byl jasně specifikován jejich rozsah, parametry, SLA atd
Dopad změny na harmonogram
Není
Dopad změny na cíle projektu
Upřesnění podmínek v KL přispěje ke zlepšení a zkvalitnění služeb
Dopad na kvalitu projektu

Zlepšení a zkvalitnění služeb díky ujasnění podmínek KL - specifikace rozsahu, parametrů, SLA		
Dopad na zdroje projektu		
Není		
Dopad na rozpočet projektu		
Není		
Činnosti potřebné k provedení změny		
Úprava SLA v nástroji Service Desk JIRA, změna v reportingu		
Předpokládané náklady na změnu		
Nejsou		
Předpokládaná doba realizace změny		
Bez realizačních aktivit, okamžitá platnost nových podmínek		
Požadované datum realizace změny		
1.1.2024		
Priorita		
Nezbytné <input checked="" type="checkbox"/>	Velmi žádoucí <input type="checkbox"/>	Nízká priorita <input type="checkbox"/>
Navrhované řešení změny		
Viz příložené KL		
Rozhodnutí o změně		
Schváleno <input checked="" type="checkbox"/> Zamítnuto <input type="checkbox"/>	Schvalovatel	
	Pozice	
	Datum	
	Podpis	
Přiřazeno komu		
Komentář		

SEZNAM PŘÍLOH

ID	Název	Typ	Poznámka
1	Soupis nových KL THMP	Word/PDF	

PŘÍLOHA Č. 2, část A – THMP

Definice rozsahu a parametrů Služeb – KL a SLA THMP - platnost od 1.1.2024

Souhrnná tabulka:

ID KL	Označení služby	Popis služby
MKS-KL-THMP-REG	THMP/REG	Správa centrálního registru uživatelů MKS HMP
MKS-KL-THMP-SIT	THMP/SIT	Správa síťových prvků
MKS-KL-THMP-DIS	THMP/DIS	Zajištění služeb dispečinku
MKS-KL-THMP-PREV	THMP/PREV	Zajištění preventivní činnosti lokalit
MKS-KL-THMP-SERV	THMP/SERV	Zajištění servisní činnosti lokalit
MKS-KL-THMP-KLI	THMP/KLI	Správa klimatizací
MKS-KL-THMP-UPS	THMP/UPS	Správa UPS
MKS-KL-THMP-REV	THMP/REV	Elektro revize
MKS-KL-THMP-SKL	THMP/SKL	Sklad dílů
MKS-KL-THMP-ND	THMP/ND	Náhradní díly
MKS-KL-THMP-PM	THMP/PM	Projektové řízení a podpora
MKS-KL-THMP-OBJ	THMP/Objednávkové služby	Objednávkové služby dle požadavků Objednatele
MKS-KL-THMP-VKS	THMP/Výstavba KS	Výstavba a obměna KS
MKS-KL-THMP-SNIM	THMP/ SNIM	Správa SW streamovacích serverů a Portálu MKS

1. ID: MKS-KL-THMP-REG

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/REG	TYP KL:	Paušál
Název služby	Správa Registr MKS HMP		
Zkrácený popis služby	Správa centrálního registru uživatelů MKS HMP		
Rozsah požadovaných činností			
<p>1. Zajištění správy sw. aplikace Registr MKS v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Zajištění hostingu pro provoz aplikace * ○ Správa a údržba provozního operačního systému ve virtuálním prostředí včetně zajištění bezpečnostních aktualizací operačního systému * ○ Správa a údržba centrální databáze požadavků oprávněných uživatelů ○ Správa a údržba aplikačního rozhraní (WEBU) ○ Aktualizace dokumentace <p>2. Školení uživatelů</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Zajištění proškolení oprávněných uživatelů dle potřeby do 5 hodin ročně <p>3. Implementace a správa uživatelských šablon v registru</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Zajištění implementace změny nebo nové uživatelské šablony a její správa <p>4. Archivace</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Zajištění archivace požadavků z provozní aplikace do digitálního archivu Registru MKS ○ Správa archivace po definované době 			
Parametry služby			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Dostupnost [%/měsíc]			
Provozní doba	[8*5]		
Rozsah	Počet uživatelů není omezen		
Doba zpracování požadavku	Doba do 2 hodin od přijetí požadavku pro zadání požadavku do Service Desku		
Doba zpracování požadavku	Po zaslání požadavku na školení realizovat školení do 30 dnů		
Doba zpracování požadavku	Implementace nové šablony po dodání do 14 dnů		
Doba zpracování požadavku	Aktualizace dokumentace po implementace změny do 15 dnů		
Upřesnění kategorií incidentů a závad			
Kategorie A	Není evidován		

Kategorie B	Nemožnost zadání požadavku a nemožnost přihlášení do systému
Kategorie C	Nefunkční heslo, Nefunkční notifikační email
Doba na odpověď u kategorie vady B	8 hodin
Doba na vyřešení u kategorie vady B	16 hodin
Doba na odpověď u kategorie vady C	8 hodin
Doba na vyřešení u kategorie vady C	16 hodin
Způsob kontroly	
Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby.	
Podmínky a omezení služby	
Měrná jednotka provozu služby	1 den
Podmínky HMP	Pro řádné plnění služby je k dispozici Poskytovateli následující: <ol style="list-style-type: none"> 1. Definice rolí a vytvoření definované Šablony uživatelů 2. Zajištění serveru a jeho provozu* 3. Schválený seznam oprávněných garantů jednotlivých uživatelů od HMP 4. CMDB* 5. Schválení požadavků v rámci workflow Registru MKS
Podmínky OICT	1. Informace o realizaci požadavku, uzavření tiketu
Další podmínky či omezení	Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu.
Pracovní den	Po – Pá 8:00 - 16:00 (vyjma svátků)

2. ID: MKS-KL-THMP-SIT

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/SIT	TYP KL:	Paušál
Název služby	Správa digitální a analogové sítě		
Zkrácený popis služby	Provoz síťové infrastruktury LAN a analogové infrastruktury		

Rozsah požadovaných činností

1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti síťových prvků a zařízení dle důležitosti sítě na A,B,C,D
2. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře
3. Zajištění preventivní kontroly dálkově i v místě, četnost dle příslušného KS a SB v KL - PREV
4. Zajištění servisní činnosti a odstranění závad dálkově i v místě
5. Zajištění HW servisu aktivních prvků u výrobce nebo dodavatele v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednavatele,
6. Dohled digitálních zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednavatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí,
7. Realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednavatele zejména v oblasti, nikoliv však výhradně:
 - a) správa, aktivace/deaktivace a konfigurace portů a interface,
 - b) správa, aktivace/deaktivace a konfigurace VLAN a VLAN interface,
 - c) správa, aktivace/deaktivace a konfigurace směrování a řízení toku dat,
 - d) správa, aktivace/deaktivace a konfigurace balancování služeb,
 - e) správa, aktivace/deaktivace a konfigurace ACL, komunikačních a FW pravidel v souladu s pravidly bezpečnosti sítě,
8. Správa a konfigurace vysoké dostupnosti zařízení (pokud je tak provozováno a konfigurováno),
9. Realizace výměny vadných komponent a příslušenství provozovaného HW
10. Správa hesel v Crypto (aplikace pro správu hesel ve správě THMP)
11. Správa a aktualizace dokumentace

Parametry služby

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Provozní doba	7*24
Současný rozsah parametru služby	Počet 440 switchů
Změna výkonového parametru poskytované služby	+ 5%
Doba na odpověď u kategorie vady A	Do 4 hodin (vyjma SB K, kde je 1 hodina)
Doba vyřešení u kategorie vady A	Do 96 hodin (vyjma SB K, kde jsou 4 hodiny)
Doba na odpověď u kategorie vady B	Do 48 hodin
Doba na vyřešení u kategorie vady B	Do 10 dní
Doba na odpověď u kategorie vady C	Do 3 dnů
Doba na vyřešení u kategorie vady C	Do 20 dnů
Upřesnění kategorií incidentů a závad	

Kategorie A	Výpadek zařízení kategorie D, který způsobí nedostupnost služby monitorovacího pracoviště, nedostupnost rozhraní pro třetí strany, výpadek části kamer nebo dílčí infrastruktury
Kategorie B	Výpadek části infrastruktury u zařízení typu B nebo C – závada nebo výpadek zařízení, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost sítě, způsobí výpadek části kamer nebo dílčí infrastruktury
Kategorie C	Výpadek u zařízení typu A (KA, MW, WIFI, switch, koncová zařízení) - závady, které neomezí provoz a dostupnost služby a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
Upřesnění parametrů služby u požadavků - kategorie D	
Rekonfigurace a přenastavení switche	5 pracovních dnů
Způsob kontroly	
Do dostupnosti jsou počítány pouze výpadky dostupnosti u incidentů typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.	
Podmínky a omezení služby	
Měrná jednotka provozu služby	Měsíční dostupnost spravovaných síťových prvků a zařízení dle seznamu
Podmínky HMP	Pro řádné plnění služby je k dispozici Poskytovateli následující: <ol style="list-style-type: none"> 1. Aktivní automatizovaný monitoring dostupnosti (pouze u digitálních) a vybraných metrik s možností zaslání emailových notifikací na vybrané adresy. * 2. Centrální Syslog a úložiště konfigurací (sftp/tftp/scp/etc).* 3. Ucelená provozní a technická dokumentace L1-L3* 4. Přístupy do spravovaných zařízení 5. Přímý přístup do prostředí prostřednictvím LAN sítě, nebo S2S VPN z MGMT stanic THMP. 6. Přístup do support portálů výrobců HW a SW. 7. CMDB* 8. Odsouhlasený adresní plán 9. Standardy MKS HMP a HMP, koncepce MKS HMP*
Podmínky OICT	1. Součinnost OICT při servisní činnosti, přípravě konfiguračních souborů atd., z pohledu správy celé sítě

Omezení	Služba nezahrnuje správu a provoz linek WAN a fyzických propojů mezi jednotlivými body sítě.
Další podmínky či omezení	Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu.

3. ID: MKS-KL-THMP-DIS

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/DIS	TYP KL:	Paušál
Název služby	Zajištění služeb dispečinku		
Zkrácený popis služby	Zajištění služeb dispečinku, monitoringu, Hotline, diagnostiky a Service Desku		
Rozsah požadovaných činností			
Dispečink, Hotline, Service Desk (nultá a první úroveň podpory)			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Provoz zákaznické linky technické podpory (Hotline – technické i personální zajištění) pro podporu uživatelů pro hlášení incidentů včetně závad na třetích stranách <ol style="list-style-type: none"> a. Telefonicky b. Emailem 2. Služby dispečinku: <ol style="list-style-type: none"> a. Sledování stavu MKS HMP s využitím Monitoringu a Service Desku b. Kontrola on-line stavu kamer c. Zadávání a nahlášení servisů, které byly zjištěny průběžnou kontrolou a preventivní činností d. Měsíční/kvartální Reporting ze Service Desku a Monitoringu e. Kontrola plnění tiketů - SLA f. Předávání tiketů na jednotlivé servisní organizace a vlastníky g. Nahlašování výpadků přenosových tras, dodávek napájení 230V, havárií atd. h. Hlášení výluk a mimořádných opatření 3. Zajištění služby Service Desku <ol style="list-style-type: none"> a. Provoz Service Desku – nastavení, správa a provoz systému b. Procesy spojené s životním cyklem tiketu c. Zadávání požadavků na servis od jednotlivých uživatelů 			
Monitoring			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Provoz nástroje Monitoringu – správa, nastavení a provoz systému monitoringu pro digitální zařízení sítě (funkčnosti zařízení), 2. Monitoring on-line stavu digitální přenosové technologie 3. Monitoring on-line stavu digitální přenosové technologie na zařízeních třetích stran 4. Nastavení monitoringu pro identifikaci problémového stavu a nahlášení závady na dispečink 5. Vyhodnocení nestandardního chování IP prvků 6. Reporting 			

7. Monitoring jednotlivých IP prvků, technologií a infrastruktury v DC *

Diagnostika – 1. a 2. úroveň podpory v rámci Dispečinku

1. Diagnostika a identifikace závady
2. Analýza vzniklých problémů, návrh řešení a přiřazení řešitele
3. Předání závady na kompetentní servisní organizaci
4. Správa a aktualizace dokumentace

Parametry služby

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Dostupnost Service Desk nástroje [%/měsíc]	99%
Dostupnost Monitoring nástroje [%/měsíc]	99%
Provozní doba	7*24
Současný rozsah parametru služby Dispečink	4055 kamer
Současný rozsah parametru služby monitoring	do 2000 prvků
Současný rozsah parametru služby Diagnostika	do 2000 prvků
Změna výkonového parametru poskytované služby	+ 5%
Telefonát, monitoring – založení tiketu	30 minut
Zaslání emailu - založení tiketu	35 minut
Doba na odpověď u kategorie vady A	1 hodina
Doba vyřešení u kategorie vady A	4 hodiny
Doba na odpověď u kategorie vady B	4 hodiny
Doba na vyřešení u kategorie vady B	48 hodin
Doba na odpověď u kategorie vady C	2 dny
Doba na vyřešení u kategorie vady C	4 dny
Upřesnění kategorií incidentů a závad	
Kategorie A	Výpadek provozu celého dispečinku, resp. jeho podstatné části (např. pouze Monitoring nebo pouze Service Desk) – způsobený např. výpadkem konektivity nebo celého systému
Kategorie B	Závada nebo výpadek části provozu dispečinku, které nezpůsobí celkovou nedostupnost služby, např. výpadek monitoringu části MKS HMP, nemožnost odeslat notifikace přes Service Desk
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz a dostupnost služby a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
Upřesnění parametrů služby u požadavků - kategorie D	
Přidání prvků do monitoring nástroje (Monitoring)	3 pracovní dny

Přidání lokality, uživatele atd. do Service Desk (JIRA)	3 pracovní dny
Způsob kontroly	
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.	
Podmínky a omezení služby	
Měrná jednotka provozu služby	Dostupnost dispečinku (Monitoringu a Service Desku) za měsíc
Podmínky HMP	Pro řádné plnění služby je k dispozici Poskytovateli následující: <ol style="list-style-type: none"> 1. Přístup do GSIM – kontrola online stavu kamer 2. Přístup a pracoviště s nadstavbovým SW včetně konektivity MKS HMP 3. Aktivní monitoring dostupnosti a vybraných metrik s možností zaslání emailových notifikací na vybrané adresy* 4. Ucelená provozní a technická dokumentace systému* 5. Přístup do support portálů výrobců HW a SW* 6. CMDB* 7. Zajištění aktualizace provozní DB Monitoring * 8. Zajištění součinnosti OICT a dalších podzhotovitelů HMP pro příjem tiketů, jeho předávání a řádné vyplňování servis desku
Podmínky OICT	2. Zajištění aktualizace provozní DB Monitoring v oblasti infrastruktury DC
Omezení	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 licence Service Desku pro OICT a 1 licence HMP, 1 licence serv. organizace nadstavb. systému 2. Přístup do Service Desku přes VPN
Další podmínky či omezení	<ol style="list-style-type: none"> 1. Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu. 2. Součástí služby není napojení Service Desku na Service Desk HMP

4. ID: MKS-KL-THMP-PREV

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/PREV	TYP KL:	Paušál
Název služby	Zajištění preventivní činnosti lokalit		
Zkrácený popis služby	Zajištění preventivní činnosti na KA, KS, SB, ODU, MP, MW, RA		
Rozsah požadovaných činností			
<p>KA - kvartálně</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění preventivní činnosti kamera MKS HMP 2. čištění venkovních krytů kamer a držáků, 3. kontrola těsnosti krytů kamer, 4. čištění čoček objektivů uvnitř krytů, 5. čištění zdrojů pro kamery 6. kontrola kabeláže ke kameře <p>KS - kvartálně</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kontrola stavu technologické skříně/rozdávče 2. kontrola stavu kabeláže 3. kontrola stavu funkčnosti napájení a datové konektivity <p>KS parametry - ročně</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kontrola napětí na svorkách napájecích zdrojů, 2. kontrola výstupního videosignálu, 3. kontrola vstupních dat pro ovládání z optických převodníků <p>SB – kvartálně</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Čištění technologií v rack skříních a rozvodnicích 2. Kontrola modulů a jejich připojení ke skříně rack 3. Kontrola přípojných kabelů k video převodníkům a zdrojům 4. Kontrola napětí na svorkách napájecích zdrojů 5. Pravidelná kontrola přenosové technologie 6. čištění a kontrola stavu digitálních převodníků pro ethernetové přenos videosignálu 7. čištění a kontrola stavu analogových zařízení a převodníků 8. kontrola videosignálu a dat na vstupních a výstupních konektorech <p>ODU a MP NON IT - pololetně</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Čištění technologií v rack skříních a rozvodnicích 2. Kontrola modulů a jejich připojení ke skříně rack 3. Kontrola přípojných kabelů k video převodníkům a zdrojům 4. Kontrola napětí na svorkách napájecích zdrojů 5. Kontrola videosignálu a dat na vstupních a výstupních konektorech 6. Pravidelná kontrola a profylaxe přenosové technologie 			

RA - ročně

1. Kontrola anténních systémů a jednotek
2. Kontrola těsnosti krytů antén a technologií
3. kontrola napájecího napětí,
4. Čištění a kontrola stavu přijímací antény a anténního svodu pro radiové ovládání a přenos videosignálu

MW - ročně

1. Kontrola modulů a jejich připojení v rozvaděči
2. Kontrola vůlí polohovacích jednotek
3. Kontrola přenosové technologie
4. Kontrola anténních systémů a jednotek
5. Kontrola viditelnosti trasy (prostřihání zeleně atd.)
6. Kontrola těsnosti krytů antén a technologií

- Na všech lokalitách bude probíhat pasportizace lokality – kontrola na místě – 1x ročně
- Rozdělení SB dle rozsahu počtu zařízení a konektivit na A,B,C,D,K

Service level agreement

Vyhodnocovací období	1x kvartál, 1x pololetně, 1x ročně
Současný rozsah parametru služby- KA prevence	648
Současný rozsah parametru služby- KS	371
Současný rozsah parametru služby- SB	420
Současný rozsah parametru služby- NON IT	20
Současný rozsah parametru služby- Bezdrát (MW, RA)	68

Způsob kontroly

Kontrola seznamu provedených preventivních prohlídek a protokolů z nich

Podmínky a omezení služby

Měrná jednotka provozu služby	Počet prohlídek lokalit a zařízení
Podmínky HMP	<ol style="list-style-type: none"> 1. zajištění preventivní činnosti u jednotlivých zařízení MKS HMP, která nejsou v záruční době dle zvláštní smlouvy. 2. Přístupy na lokality 3. Kontakty na správce lokalit 4. Plnou moc pro přístupy a umožnění činností

	<ul style="list-style-type: none"> 5. Služby nezahrnují činnosti na NON IT Datových center HMP 6. Ucelená provozní a technická dokumentace * 7. Přístup do support portálů výrobců HW a SW. 8. CMDB*
Omezení	<ul style="list-style-type: none"> 1. Součástí není prevence na DC a zařízeních v prevenci OICT.

5. ID: MKS-KL-THMP-SERV

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/SERV	TYP KL:	Paušál
Název služby	Zajištění servisní činnosti lokalit		
Zkrácený popis služby	Zajištění servisní činnosti na KA, KS, SB, ODU, MP, MW, RA		
Rozsah požadovaných činností			
<p>KA</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Oprava vad a poruch u kamer (kamera, zdroj, objektiv, kryt kamery) 2. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění služeb trvalého dohledu 3. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění preventivní údržby 4. odstraňování vad a poruch nahlášených koncovými uživateli a správci systému 5. odstraňování vad a poruch nahlášených správci, vlastníky a nájemci objektů <p>KS</p> <ul style="list-style-type: none"> 6. Oprava vad a poruch (analogové převodníky, switche, kabelové vedení, přívod napájení 230V pro kamerové stanoviště) 7. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění služeb trvalého dohledu 8. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění preventivní údržby 9. odstraňování vad a poruch nahlášených koncovými uživateli a správci systému 10. odstraňování vad a poruch nahlášených správci, vlastníky a nájemci objektů <p>SB</p> <ul style="list-style-type: none"> 11. Oprava vad a poruch u sdružovacích bodů (převodník, přenosová trasa, přívod napájení, síťový přepínač, optika FW atd.) 12. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění služeb trvalého dohledu 13. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění preventivní údržby 14. odstraňování vad a poruch nahlášených koncovými uživateli a správci systému 15. odstraňování vad a poruch nahlášených správci, vlastníky a nájemci objektů <p>ODU a MP NON IT</p>			

- 16. Oprava vad a poruch u NON IT technologie (přívod napájení)
- 17. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění služeb trvalého dohledu
- 18. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění preventivní údržby
- 19. odstraňování vad a poruch nahlášených koncovými uživateli a správci systému
- 20. odstraňování vad a poruch nahlášených správci, vlastníky a nájemci objektů

RA

- 21. Oprava vad a poruch u radiových přenosů (radiový přenos pro ovládání obrazu)

MW

- 22. Oprava vad a poruch u radiových přenosů (mikrovlnný přenos pro přenos obrazu)

Service level agreement

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Provozní doba	7*24
Současný rozsah parametru služby- KA servis	814
Současný rozsah parametru služby- KS	372
Současný rozsah parametru služby- SB	443
Současný rozsah parametru služby- NON IT	20
Současný rozsah parametru služby- Bezdrát (MW, RA)	63
Doba na odpověď u kategorie vady A	Do 4 hodin
Doba vyřešení u kategorie vady A	Do 96 hodin
Doba na odpověď u kategorie vady B	Do 48 hodin
Doba vyřešení u kategorie vady B	Do 10 dní
Doba na odpověď u kategorie vady C	Do 4 dnů
Doba na vyřešení u kategorie vady C	Do 20 dnů
Upřesnění kategorií incidentů a závad	
Kategorie A	Výpadek celého sdružovacího bodu typu D.

	<p>Výpadek minimálně 30 kamer.</p> <p>Výpadek následujících služeb (nedostupnost rozhraní pro třetí strany):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Přenos obrazu ze všech kamer TSK • Přenos obrazu ze všech kamer DP • Propojení odtahových parkovišť SSHMP • Propojení služeben MP HMP • Zabezpečené propojení služeb OSKŠ • Zabezpečené propojení služeb ISZZS • Zabezpečené propojení služeb IKOS • Zabezpečené propojení služeb ZBS • Zabezpečené propojení služeb RZ a SPZ • Transportní služby pro výsuvné bezpečnostní sloupky na území MČ Praha 1 • Transportní služby pro všechny tunelové stavby a zařízení SSZ <p>NON IT napájení</p>
Kategorie B	<p>Výpadek celého sdružovacího bodu typu B a C.</p> <p>Výpadek minimálně 11 až 30 kamer</p> <p>Závada nebo výpadek zařízení, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost sítě. Výpadek dílčí infrastruktury (KA, MW, WIFI, switch, NON IT)</p>
Kategorie C	<p>Závady, které neomezí provoz a dostupnost služby a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B. Výpadek u zařízení typu A (KA, MW, WIFI, switch, NON IT)</p>
Způsob kontroly	
Kontrola stavu tiketů v servis desku a plnění SLA	
Podmínky a omezení služby	
Měrná jednotka provozu služby	Seznam lokalit a zařízení a jejich kategorizace
Podmínky	<ol style="list-style-type: none"> 1. Přístupy na lokality, a to včetně zajištění plných mocí pro správce a vlastníky 2. Monitoring IP zařízení 3. Kontakty na správce lokalit 4. Plnou moc pro přístupy a umožnění činností 5. Ucelená provozní a technická dokumentace * 6. Přístup do support portálů výrobců HW a SW. 7. CMDB*
Omezení	<ol style="list-style-type: none"> 1. Služby nezahrnují činnosti na NON IT Datových center HMP a zařízení v servisu OICT

6. ID: MKS-KL-THMP-KLI

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/KLI	TYP KL:	Paušál
Název služby	Správa klimatizací		
Zkrácený popis služby	Správa klimatizací		
Rozsah požadovaných činností			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, servisu a funkčnosti klimatizací 2. Správa a aktualizace dokumentace 3. Pravidelná profylaxe klimatizačních jednotek - ročně <ul style="list-style-type: none"> ○ Čištění případně výměna filtrů ○ Čištění mřížek ○ návrh preventivních opatření vyplývajících z profylaktických činností a kontrol s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, 4. odstraňování vad a poruch zjištěných 5. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění preventivní údržby 6. odstraňování vad a poruch nahlášených koncovými uživateli a správci systému 7. odstraňování vad a poruch nahlášených vlastníky objektů 8. zajištění náhradního chlazení v případě výpadku mobilními klimatizacemi HMP 9. realizace výměny vadných komponent a příslušenství klimatizace dodané Objednatelem, <p>Na všech lokalitách bude probíhat pasportizace lokality – kontrola na místě – 1x ročně</p>			
Service level agreement			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Provozní doba	10*7		
Současný rozsah parametru služby	15		
Doba na odpověď u kategorie vady A	4 hodiny		
Doba vyřešení u kategorie vady A	5 pracovních dnů od dodání zařízení objednatel.		
Doba na odpověď u kategorie vady B	2 pracovní dny		
Doba na vyřešení u kategorie vady B	10 pracovních dnů		
Doba na odpověď u kategorie vady C	5 pracovních dnů		
Doba na vyřešení u kategorie vady C	25 pracovních dnů		
Upřesnění kategorií požadavků kategorie D			
Implementace teplotního čidla a nastavení monitoringu v případě kategorie vady A	3 pracovní dny		
Implementace Náhradní chlazení po dodávce objednatel	2 pracovní dny		

Upřesnění kategorií incidentů a závad	
Kategorie A	Výpadek jednotky jako celku způsobující možnost výpadku další infrastruktury z důvodu vyšší teploty
Kategorie B	Funkční jednotka s drobnou závadou
Kategorie C	Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfort uživatele. Závada nemá vliv na plnění činností uživatele. Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
Způsob kontroly	
<p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.</p> <p>Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p>	
Podmínky a omezení služby	
Měrná jednotka provozu služby	Seznam spravovaných zařízení
Podmínky HMP	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění přístupů na lokality 2. Zajištění náhradního dílu 3. Provizorní řešení opravy náhradním řešením v rámci objednávkové služby
Omezení	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umístění částí klimatizací 2. Možná nutná stavební činnost
Další podmínky a omezení	<ol style="list-style-type: none"> 1. Součástí služby není monitoring provozu.
Pracovní den	Po – Pá 8:00 - 18:00 (vyjma svátků)

7. ID: MKS-KL-THMP-UPS

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/UPS	TYP KL:	Paušál
Název služby	Správa UPS		
Zkrácený popis služby	Správa UPS		
Rozsah požadovaných činností			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti UPS na lokalitách ODU a KS 2. Správa a aktualizace provozní dokumentace. 3. Pravidelná kontrola a profylaxe UPS - ročně <ol style="list-style-type: none"> a) Kontrola stavu baterií b) návrh preventivních opatření vyplývajících z profylaktických činností a kontrol s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby 4. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění služeb trvalého dohledu 5. odstraňování vad a poruch zjištěných při provádění preventivní údržby 6. odstraňování vad a poruch nahlášených koncovými uživateli a správci systému 7. odstraňování vad a poruch nahlášených vlastníky objektů 8. realizace výměny vadných komponent a příslušenství provozovaného HW dodané Objednatelem, 9. Monitoring provozu * <p>Na všech lokalitách bude probíhat pasportizace lokality – kontrola na místě – 1x ročně</p>			
Service level agreement			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Provozní doba	8*5		
Současný rozsah parametru služby	13 ks		
Doba na odpověď u kategorie vady A	4 hodiny		
Doba vyřešení u kategorie vady A	5 pracovních dnů		
Doba na odpověď u kategorie vady B	2 pracovní dny		
Doba na vyřešení u kategorie vady B	10 pracovních dnů		
Doba na odpověď u kategorie vady C	5 pracovních dnů		
Doba na vyřešení u kategorie vady C	25 pracovních dnů		
Upřesnění kategorií incidentů a závad			
Kategorie A	Výpadek jednotky jako celku způsobující výpadek náhradního zdroje		
Kategorie B	Funkční jednotka s drobnou závadou		

Kategorie C	Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy. Závada nemá vliv na plnění činností uživatele. ostatních závady nespádající do kategorie A nebo B.
Způsob kontroly	
Monitoring funkčnosti UPS	
Podmínky a omezení služby	
Měrná jednotka provozu služby	Seznam spravovaných zařízení na lokalitách
Podmínky	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění přístupů 2. Odsouhlasení možnost řešení opravy bypassem
Pracovní den	Po – Pá 8:00 - 16:00 (vyjma svátků)

8. ID: MKS-KL-THMP-REV

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/REV	TYP KL:	Objednávková
Název služby	Elektro revize		
Zkrácený popis služby	Zajištění revizí k zabezpečení nepřetržité provozuschopnosti bez ohrožení činnosti uživatelů MKS HMP		
Rozsah požadovaných činností			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Evidence revizní činnosti a dohlížení nad dodržáním termínů 2. Zajištění revizí k zabezpečení nepřetržité provozuschopnosti bez ohrožení činnosti uživatelů MKS HMP 3. Revize elektrického spotřebiče (dle ČSN 33 1600 ed.2) 4. Revize elektrického zařízení včetně vyhotovení zprávy o revizi elektrického zařízení (dle ČSN 33 1500) <ol style="list-style-type: none"> a. 1 x za 4 roky u kamerových stanovišť, radiových stanovišť pro přenos video, radiových stanovišť pro přenos dat včetně anténních systémů; b. 1 x za 5 let u monitorovacích pracovišť a spojovacích uzlů umístěných uvnitř budov. 			
Service level agreement			
Vyhodnocovací období	1 kvartálně		
Způsob kontroly			
Revizní zpráva			
Podmínky a omezení služby			

Měrná jednotka provozu služby	Seznam a počet lokalit
Podmínky	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění přístupů 2. Stávající revize k dispozici 3. Výchozí revize k dispozici
Omezení	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vykonávání služeb revizí na lokalitách, kde jsou zařízení třetích stran, resp. lokality ve vlastnictví třetích stran, kde je zařízení MKS

9. ID: MKS-KL-THMP-SKL

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/SKL	TYP KL:	Paušál
Název služby	Sklad dílů		
Zkrácený popis služby	Provoz skladu náhradních dílů a nevyužitého materiálu		
Rozsah služby			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ pronájem ploch a skladových prostor v rozsahu 20m² ▪ Zajištění činnosti skladníka ▪ Zajištění skladování nevyužitého materiálu HMP ▪ Zajištění skladování ND MKS HMP ▪ Koordinace s objednatelem ▪ Zajištění skladu ND pro jiné servisní organizace v rámci MKS HMP ▪ Evidence majetku 			
Způsob kontroly			
1 x ročně inventura			
Provozní doba	24*7		
Podmínky a omezení služby			
Měrná jednotka provozu služby	Měsíční zajištění prostoru		
Podmínky HMP	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definování rozsahu nároků na skladové prostory 		
Uvedené činnosti mohou být vykonávány více pracovníky Poskytovatele.			
Vyhodnocovací období			
1 kvartál			

10. ID: MKS-KL-THMP-ND

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/ND	TYP KL:	Paušál
Název služby	Náhradní díly		
Zkrácený popis služby	Zajištění a poskytování jednotlivých náhradních dílů		
Rozsah služby			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Evidence ND a zajištění procesů spojených s výdejem, implementací a pohyby na skladě 2. Držení nových náhradních dílů dle standardů HMP pro zajištění chodu MKS HMP v rozsahu <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kamera a příslušenství, ▪ malý síťový prvek, ▪ servery, ▪ SFP moduly, ▪ baterie u KS, ▪ napájecí a datové kabely, ▪ převodníky, ▪ svorky, - v ceně servisu ▪ jističe – v ceně servisu ▪ drobný montážní materiál – v ceně servisu. <p>Detaily ohledně technických požadavků a počtů jednotlivých dílů jsou uvedeny v separátním dokumentu.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. návrh technických parametrů pro nákup náhradních dílů HMP 4. technická součinnost při zadání VZ pro nákup ND 5. poskytnutí náhradních dílů v případě odstraňování vady 6. Zajištění nákupu obměny náhradních dílů pod uplynutí definované doby životnosti 			
Způsob kontroly			
1 x ročně inventura			
Provozní doba	24*7		
Doba poskytnutí náhradního dílu ze skladu ND	1 pracovní den		
Upřesnění kategorií požadavků kategorie D			
Opravy zařízení	Dle definice v rámci objednávkové služby		
Podmínky a omezení služby			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Odkup ND od THMP ze strany HMP po výpovědi smlouvy 2. Cenové nestability trhu ND 3. Dodací lhůty ND mohou být dopad do termínů obnovy 4. Odsouhlasení rozsahu skladu (počet) náhradních dílů od HMP 			

5. implementace ND vždy do 12 měsíců od jeho pořízení do MKS HMP, bude specifikováno v rámci Objednávkových služeb, prodejní cena ND bude stanovena dle ceny obvyklé v daném čase a místě

Vyhodnocovací období

1 kvartál

11. ID: MKS-KL-THMP-PM

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/PM	TYP KL:	Paušál
Název služby	Projektové řízení a podpora		
Zkrácený popis služby	Služba projektového řízení, projektové podpory, komunikace a jednání s Objednatelem, dodavatelem Objednatele, třetími stranami a dalšími subjekty		
Rozsah služby			
<p>Služba umožňuje využívat kapacity Poskytovatele zejména, nikoliv však výhradně, na projektové řízení činností specialistů v následujících rolích:</p> <p>Projektový manažer</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Řízení projektu za Poskytovatele podle standardu PRINCE2 a dodávky služeb podle ITIL, 2. komunikace Poskytovatele s Objednatelem, třetími stranami a dodavatelem Poskytovatele, 3. řízení služeb poskytované dle katalogových listů, 4. spolupráce s dodavatelem MHMP a třetími stranami, 5. kapacitní plánování pracovníků Poskytovatele, 6. jednání o Ad hoc požadavcích Objednatele, 7. jednání o Objednávkových službách a zajištění dalších činností s nimi souvisejícími, 8. zajištění činností týkající se akceptace předmětu plnění, 9. zajištění činností týkající se výkaznictví a fakturace Služeb, 10. zajištění účasti na orgánech řízení určených Objednatelem, 11. zajištění zpracování a předání Zprávy za Vyhodnocovací období Služeb, 12. příprava podkladů pro Objednatele, reporting, 13. spolupráce při řešení eskalací a sporů, 14. řízení rizik, 15. koordinace pracovníků Poskytovatele při plnění Služeb, 16. činnosti týkající se změnového řízení Smlouvy, 17. příprava podkladů pro Objednatele, 18. technická koordinace a komunikace pracovníků Poskytovatele při plnění Služeb, 			

19. technický dohled nad procesem služeb katalogových listů,
20. zodpovědnost za sledování průběhu projektu a včasné podchycení možných problémů, včetně eskalace pro Objednatele,
21. koordinace a dohled nad dodržováním bezpečnostních politik MHMP,
22. předávání nařízení bezpečnostní politiky MHMP na pracovníky THMP,
23. zajištění účasti na orgánech určených Objednatelem.

Referent Správy a evidence

1. Správa a evidence zařízení a lokalit
2. Správa a evidence revizí a jejich plánování
3. Aktualizace stavu MKS HMP
4. Aktualizace dokumentace

Způsob kontroly

Služba bude vyhodnocována na základě výkazu práce.

Vyhodnocovací období

1 kalendářní měsíc

12. ID: MKS-KL-THMP-OBJ

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/Objednávkové služby	TYP KL:	Objednávkové
Název služby	Objednávkové služby dle požadavků Objednatele		
Zkrácený popis služby	Rozvoj systému MKS HMP, realizace požadavků Objednatele nad rámec paušálních služeb		
Rozsah služby			
Služba umožňuje využívat kapacity Poskytovatele zejména, nikoliv však výhradně, na následující činnosti:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Vypracování doporučení, analýz, studií, strategických materiálů, odborných stanovisek 2. poradenství, konzultace, 3. tvorba nových koncepcí, nápravných opatření a návrhů rozvojových činností, 4. tvorba doporučení pro obměnu a modernizaci stávající technologie, 5. implementace stávajících (rozšiřování) nebo nových technologií (modernizace) včetně instalace a inicializace, 6. analýza zjištěných nestandardních jevů, bezpečnostních rizik a tvorba návrhů řešení, 			

7. součinnost při testování, nasazování, tržního průzkumu, stanovení koncepcí,
8. vytvoření provozní a technické dokumentace,
9. koordinace a součinnost s ostatními dodavateli při nasazování úprav, změn,
10. konzultace, součinnost a realizace aktivit týkající se kybernetické bezpečnosti,
11. konzultace, implementace, součinnost při realizaci požadavků v oblasti ochrany osobních údajů,
12. konzultace a součinnost při tvorbě a implementaci organizačních a technických opatření,
13. konzultace a součinnost při tvorbě a implementaci technických a bezpečnostních standardů MHMP,
14. konzultace a příprava podkladů pro tvorbu právních dokumentů dle požadavku Objednatele,
15. rozvoj a úpravy aplikací a databází
16. integrace kamery a systémů do systému MKS HMP
17. Ekologická likvidace zařízení
18. Posouzení stavu zařízení pro likvidaci majetku
19. Obnova, výměna a rekonstrukce stávajících zařízení a lokalit MKS HMP (vyjma kompletní obnovy kamerových stanovišť)
20. Výstavba nových lokalit MKS HMP (vyjma kompletní výstavby kamerových stanovišť)
21. Nastavení, změna a přidání nového zařízení do monitoringu systému MKS HMP
22. činnosti nad rámec paušálních katalogových listů.

Podmínky a omezení služby

1. Služba bude vykonána na základě požadavku Objednatele.

13. ID: MKS-KL-THMP-VKS

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/Výstavba KS	TYP KL:	Objednávkové
Název služby	Výstavba a obměna kamerových stanovišť		
Zkrácený popis služby	Výstavba a obměna KS		
Rozsah služby			
Dodávky			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabeláže napájecí kabel, datový kabel pro ovládání a přenos videosignálu z kamery (napájecí kabel 3x2,5mm², UTP kabel min. cat.6e) 2. Další elektropříslušenství a drobný materiál 			

Montáže a činnosti

3. zajištění dokumentace stanoviště včetně povolení
4. Konzultační služby ohledně technického řešení
5. montáž stacionárních a otočných kamer,
6. montáž držáků kamer včetně kabeláže,
7. montáž kabeláže napájecí a datové
8. montáž technologických skříní
9. montáž a oživení síťového prvku vč. příslušenství
10. zřízení napájecí přípojky
11. elektrorevize

Rozhraním dle tohoto KL se rozumí technologická skříň kamerového stanoviště (dále také „skříň MKS“), ve které jsou ukončeny optické nebo metalické kabely pro přenos videa a telemetrie mezi kamerou a prvky infrastruktury MKS HMP ve skříni MKS.

Podmínky a omezení služby

Služba bude vykonána na základě požadavku Objednatele.

Podmínky a omezení služby

Podmínky HMP

1. dodání technologie (kamery vč. kabelu, držáku, rozvaděče včetně výbavy elektro)
2. Dodání síťových prvků a příslušenství
3. dodání licencí GTB, nadstavbových SW včetně úprav
4. konektivita lokality
5. Součinnost při realizaci a koordinace dalších subjektů

Omezení

6. Součástí služby nejsou integrace do SW, jejich úpravy atd. dále pak integrace do GTB, Camview, Portálu MKS, případně dalších SW nadstaveb, které jsou řešeny OICT případně HMP

Další podmínky a omezení

Uvedené činnosti mohou být vykonávány více pracovníky Poskytovatele.

1. ID: MKS-KL-THMP-SNIM

OZNAČENÍ SLUŽBY	THMP/SNIM	TYP KL:	Paušální služby
Název služby	Správa SW streamovacích serverů a Portálu MKS		
Zkrácený popis služby	Správa a provoz SW streamovacích serverů, Portálu MKS, konverzních a distribučních serverů		
Rozsah služby			

1. zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti služby (denní báze),
2. kontrola dostupnosti kamerových streamů (denní báze),
3. kontrola logů (týdenní báze),
4. monitorování stavu digitalizace videa u analogových Camview (denní báze),
5. diagnostika síťového připojení kamery při detekci výpadku obrazových dat (denní báze),
6. dohled zařízení prostřednictvím dohledových, monitoring a management nástrojů Objednatele v rozsahu dostupnosti služby jednotlivých prostředí (denní báze),
7. zálohování konfigurace systému a parametrů nastavení streamů kamer, záloha image serveru (měsíční báze),
8. kontrola funkčnosti konverzních procesů (denní báze),
9. monitorování stavu konverze videa a distribuce statických snímků (denní báze),
10. v rámci správy streamovacích serverů a Portálu MKS zajištění následujících schválených požadavků ze strany Objednatele:
 - a) obnovení systému ze záloh,
 - b) změna parametru streamovacího software, například úprava velikosti vyrovnávacích bufferů,
 - c) úprava síťového nastavení povolených IP adres, které mají možnost čerpat statické snímky,
 - d) přidávání dalších rozhraní pro čerpání snímku, úprava omezujících pravidel pro čerpání statických snímků,
 - e) změna parametru rozlišení obrazu,
 - f) úprava parametrů konverzních procesů,
 - g) změna síťových parametrů serverů v aplikaci,
 - h) přidání a odstranění uživatelů, úprava uživatelských práv,
 - i) obnovení databáze Portálu MKS ze zálohy,
 - j) předání doplňujících informací k nastavení a provozu Portálu MKS (např. počet dotazů; výpis služeb, které jsou připojené k rozhraní apod).
 - k) přidání a odstranění IP kamer v rámci servisních činností
 - l) přidání a odstranění serverů Camview, administrace konfigurace kamerových streamů v rámci servisních činností
11. služby nad rámec Paušální činnosti streamovacích serverů a Portálu MKS zajištění následujících schválených požadavků ze strany Objednatele:
 - a) přidání a odstranění IP kamer v rámci obměn a výstavby
 - b) přidání a odstranění serverů Camview, administrace konfigurace kamerových streamů v rámci obměn a výstavby

Service level agreement

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Dostupnost [%/měsíc]	73%
Provozní doba	7 x 24 (0 – 24 hodin)
Reakční doba na zahájení	12 hodin

Doba odstranění incidentu kategorie A	4 dny
Doba odstranění incidentu kategorie B	10 dní
Doba odstranění incidentu kategorie C	20 dní
Upřesnění kategorií incidentů	
Kategorie A	Nefunkčnost aplikačního SW Camview, konverze a distribuce statických snímků, Portálu MKS.
Kategorie B	Závada na části aplikačního SW Camview, závada omezující konverzi a distribuci statických snímků, Portálu MKS, která nezapříčiní nedostupnost poskytovaných služeb.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
Upřesnění požadavků kategorie D	
Bod 10 požadovaných činností	5 pracovních dnů od nahlášení požadavku
Způsob kontroly	
Měření parametrů služby je prováděno Monitoringem v pravidelných intervalech během provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření jsou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními je ověřována dostupnost služby. Měření parametrů služby kategorie D je v Service Desku Objednatele.	
Podmínky a omezení služby	
Podmínky	<p>Pro řádné plnění Služby je k dispozici Poskytovateli následující:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. aktivní automatizovaný monitoring dostupnosti a vybraných metrik s možností zasílání emailových notifikací na vybrané adresy*, 2. ucelená provozní a technická dokumentace*, 3. administrátorské a root přístupy do spravovaných zařízení, 4. přímý přístup do prostředí prostřednictvím LAN sítě, nebo S2S VPN z MGMT stanic (hopping station)*, 5. přístup do support portálů výrobců SW, 6. definování maintenance OS a plánu patchování*, 7. CMDB* 8. zajištění služby pro zálohování služby, 9. aktualizace OS systému, 10. zajištění virtualizační platformy, 11. nastavení SSL certifikátu*.
* Pokud při zahájení služby není k dispozici, vyvine Poskyvatel maximální úsilí toto zabezpečit/ vytvořit formou objednávkových služeb, případně v rámci rozvoje systému.	
Další podmínky či omezení	<p>Zajištění přístupů k HW, na kterém je služba poskytována, v případě 3 strany je toto zpřístupnění na Objednateli a musí být zajištěna i fyzická dostupnost k zařízení, na kterém je služba poskytována.</p> <p>Zajištění přístupů a účtů k SW, který zajišťuje poskytování služby, v případě 3 strany je toto zpřístupnění na Objednateli.</p>

	Součástí tohoto KL není zajištění souladu s požadavky platných právních norem, odpovědnost nese Objednatel.
Počet zařízení v Příloze 2 část F	Změna počtu zařízení bez vlivu na cenu Paušálních služeb
107	+5