

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb podpory, tj. přílohy č. 1 zadávací dokumentace k veřejné zakázce "Poskytování služeb podpory provozu ICT infrastruktury SFKMG"

Specifikace a úroveň Služeb podpory

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb podpory, tj. přílohy č. 1 zadávací dokumentace k veřejné zakázce "Poskytování služeb podpory provozu ICT infrastruktury SFKMG"

1. Definice pojmů

Označení uvedená velkým písmenem mají význam uvedený ve Smlouvě, není-li uvedeno dále jinak, další definice viz v tabulce níže:

Pojem	Definice
Provozní podpora	Činnosti prováděné v rámci Služeb podpory ve smyslu Smlouvy, které spočívají v poskytování komplexní provozní podpory Prostředí Odběratele.
ICT infrastruktura (nebo též Prostředí Odběratele)	Souhrn všech elementů infrastruktury (HW a SW komponent v užívání Objednatele) specifikovaných v Příloze č. 1 Smlouvy.
Správa provozu IT	Pravidelné aktivity, které zajistí dodržení SLA včetně monitoringu.
Technická správa	Správa Prostředí Odběratele v rozsahu popsaném v této příloze č. 2 Smlouvy.
Parametr	Vlastnost Provozní podpory Prostředí Odběratele, která je předmětem vyhodnocování a případně uplatnění smluvní pokuty ze strany Odběratele.
Požadavek	Jakýkoliv požadavek Odběratele, týkající se poskytnutí Provozní podpory Prostředí Odběratele.
Problém	Příčina neplánovaného přerušení nebo poklesu kvality či integrity ICT služby.
ICT služba	Funkce, kterou vykonává Prostředí Odběratele pro podporu procesů Odběratele. ICT služba je taková vlastnost nebo činnost Prostředí Objednatele, pro jejíž zachování Odběratel odebírá Služby podpory od Dodavatele.

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb podpory, tj. přílohy č. 1 zadávací dokumentace k veřejné zakázce "Poskytování služeb podpory provozu ICT infrastruktury SFKMG"

Pojem	Definice
Závada	Závadou se rozumí rozpor mezi skutečnými funkčními vlastnostmi Prostředí Odběratele a funkčními vlastnostmi, které jsou stanoveny v provozní či uživatelské dokumentaci Prostředí Odběratele nebo jsou pro danou součást Prostředí Odběratele obecně předpokládány (například schopnost pracovních stanic umožnit svým uživatelům využívat programové vybavením na nich instalované) a/nebo ve specifikaci plnění uvedené ve Smlouvě a jejích přílohách. Závady se dělí dle závažnosti na kategorie A, B a C. Závada je Problém, který Dodavatel či Odběratel detekovali, a jehož odstranění je předmětem Provozní podpory.
ServiceDesk	Informační systém Dodavatele, který slouží k hlášení Incidentů nebo Požadavků Odběratelem.
Incident	Neplánované přerušení nebo pokles kvality či integrity ICT služby. Incident je chápán jako projev nějakého problému a opačně problém může způsobovat více Incidentů. Podstatou incidentu je manifestace Závady v určitém čase detekovaná Dodavatelem nebo Odběratelem. O Incidentech jsou vedeny záznamy v ServiceDesku.
Událost	Změna stavu, která je významná pro správu elementu infrastruktury nebo ICT služby, výstraha nebo upozornění pocházející od elementu infrastruktury, ICT služby nebo monitorovacího nástroje.
Správa událostí	Sledování a kategorizace událostí a změn stavu elementu infrastruktury nebo ICT služby.
Doba odezvy (v jednotkách času)	Časové období v rámci Zaručené provozní doby, které uplyne od okamžiku, kdy Odběratel založí Incident v ServiceDesku, do okamžiku, kdy Dodavatel kontaktuje Odběratele ohledně řešení Požadavku popsaného v Incidentu.

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb podpory, tj. přílohy č. 1 zadávací dokumentace k veřejné zakázce "Poskytování služeb podpory provozu ICT infrastruktury SFKMG"

Pojem	Definice
Doba vyřešení incidentu (v jednotkách času)	Časové období v rámci Zaručené provozní doby, která uplyne od okamžiku, kdy Odběratel založí Incident v ServiceDesku, do okamžiku, kdy je Incident uzavřen, tj. potvrzeno jeho vyřešení Odběratelem (uživatelé). Do tohoto časového období není zahrnuta doba, kdy Dodavatel prokazatelně čeká na nezbytnou součinnost Odběratele.
Zaručená provozní doba	Doba, ve které Služby podpory musí splňovat požadované Parametry. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že v případě nahlášení Závady v jiném období než v rámci Zaručené provozní doby, se za okamžik nahlášení Závady považuje počátek nejbližšího následujícího pracovního dne v rámci Zaručené provozní doby.

2. Specifikace Služeb podpory

2.1. Provozní podpora „Síťového prostředí“

Činnost provozní podpory, spočívající ve správě a provozním monitoringu „Síťového prostředí“ a odstraňování tímto monitoringem zjištěných a/nebo Odběratelem nahlášených Závad.

Služba zahrnuje správu a provoz síťových prostředků Odběratele (elementů infrastruktury), definovaných v příloze č. 1 Smlouvy s názvem „Specifikace podporované ICT infrastruktury“ pod Službou podpory 2.1. Dodavatel převezme specifikovaná zařízení do vlastní správy, čímž se rozumí zajištění provozního monitorování všech prvků, provádění změnových požadavků, vycházejících z potřeb úprav infrastruktury, pravidelného patchování SW všech prvků a provozu a správy nástroje pro management prvků.

Požadované činnosti:

- Zajištění funkčnosti „Síťového prostředí“ a odstraňování jeho Závad.
- Provádění změnových požadavků v síťové infrastruktuře, vyžadovaných změnami v ICT architektuře Odběratele a změnami v bezpečnostní politice Odběratele.
- Sledování vydávání nových verzí Firmware, patchů a obslužného SW, předkládání návrhů na upgrade a jeho provádění po schválení Odběratelem.
- Identifikace zranitelností a hrozeb v souvislosti s podporovanou infrastrukturou a reakce vedoucí k omezení jejich dopadu.
- Povinnost poskytnout součinnost Odběrateli při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně této služby a nápravě zjištěných nedostatků.

2.2. Provozní podpora „Bezpečnostní infrastruktury“

Činnost provozní podpory, spočívající ve správě a provozním monitoringu „Firewallu“ a odstraňování tímto monitoringem zjištěných a/nebo Odběratelem nahlášených Závad. Sledování vydaných bezpečnostních oprav.

Služba zahrnuje správu a provoz bezpečnostních prostředků Odběratele (elementů infrastruktury), definovaných v příloze č. 1 Smlouvy s názvem „Specifikace podporované ICT infrastruktury“ pod Službou podpory 2.2. Dodavatel převezme specifikovaná zařízení do vlastní správy, čímž se rozumí zajištění provozního monitorování všech prvků, provádění změnových požadavků, vycházejících z potřeb úprav infrastruktury, pravidelného patchování SW všech prvků.

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb podpory, tj. přílohy č. 1 zadávací dokumentace k veřejné zakázce "Poskytování služeb podpory provozu ICT infrastruktury SFKMG"

Požadované činnosti:

- Zajištění funkčnosti „Bezpečnostní infrastruktury“ a odstraňování jejích Závad.
- Provádění změnových požadavků ve Firewallu, vyžadovaných změnami v ICT architektuře Odběratele a změnami v bezpečnostní politice Odběratele.
- Provádění změnových požadavků v LogAnalyzáru, vyžadovaných změnami v ICT architektuře Odběratele a změnami v bezpečnostní politice Odběratele.
- Sledování vydávání nových verzí Firmware a bezpečnostních signatur, předkládání návrhů na upgrade a jeho provádění patchování po schválení Odběratelem.
- Identifikace zranitelností a hrozeb v souvislosti s podporovanou infrastrukturou a reakce vedoucí k omezení jejich dopadu.
- Povinnost poskytnout součinnost Odběrateli při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění této služby a nápravě zjištěných nedostatků.

2.3. Provozní podpora „Serverů a virtualizace“

Činnost provozní podpory, spočívající v provozním monitoringu „Serverového prostředí a virtualizace a remote desktop“ a odstraňování tímto monitoringem zjištěných a/nebo Odběratelem nahlášených Závad.

Služba zahrnuje správu a provoz fyzických serverů, storage (NAS), zálohování, virtualizace a OS (elementů infrastruktury), definovaných v příloze č. 1 Smlouvy s názvem „Specifikace podporované ICT infrastruktury“ pod Službou podpory 2.3. Dodavatel převezme specifikovaná zařízení do vlastní správy, čímž se rozumí zajištění provozního monitorování všech prvků, provádění změnových požadavků, vycházejících z potřeb úprav infrastruktury, pravidelného patchování SW všech prvků.

Požadované činnosti:

- Zajištění funkčnosti „Serverů a virtualizace“ a odstraňování jejich Závad.
- Provádění změnových požadavků v serverové a návazné infrastruktuře (server, storage, zálohování, virtualizace a OS), vyžadovaných konfiguračními změnami na aplikační úrovni. Jedná se typicky o činnosti:
 - patchování Firmware serverů,
 - správa a konfigurace virtualizace, včetně změn konfigurace,
 - instalace operačních systémů a jejich konfigurace, správa komponent OS, konfigurace síťové vrstvy (IP, DNS, teaming),

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb podpory, tj. přílohy č. 1 zadávací dokumentace k veřejné zakázce "Poskytování služeb podpory provozu ICT infrastruktury SFKMG"

- správa prostředků diskového pole dle potřeb serverové infrastruktury,
- služby Backup, archivace a recovery – zajištění provozu zálohovacího SW Odběratele,
- pravidelné zálohy systému,
- pravidelná kontrola a vyhodnocování logů zálohování,
- testy obnovy zálohovaných dat.
- Sledování vydávání nových verzí Firmware a Software, předkládání návrhů na upgrade a jeho provádění patchování po schválení Odběratelem.
- Identifikace zranitelností a hrozeb v souvislosti s podporovanou infrastrukturou a reakce vedoucí k omezení jejich dopadu.
- Povinnost poskytnout součinnost Odběrateli při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně této služby a nápravě zjištěných nedostatků.

2.4. Provozní podpora „Cloudu“

Činnost provozní podpory, spočívající v provozním monitoringu „Cloudového prostředí“ a odstraňování tímto monitoringem zjištěných a/nebo Odběratelem nahlášených Závad.

Služba zahrnuje správu cloud computingu Odběratele na infrastruktuře poskytovatele cloud computingu splňující požadavky Části první Hlavy VI zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy, včetně správy virtuálních serverů, cloudového úložiště, zálohování, provozovaných OS a instalovaných aplikací. V současnosti není Odběratelem tento typ cloud computingu využíván. Dodavatel převezme do vlastní správy ty elementy cloud computingu, které vzniknou v době trvání Smlouvy. Vlastní správou se rozumí zajištění provozního monitorování všech prvků, provádění změnových požadavků, vycházejících z potřeb úprav infrastruktury, pravidelného patchování SW všech prvků a jiné související činnosti nutné pro udržení provozu těchto elementů, za které jinak neodpovídá poskytovatel cloud computingu.

Požadované činnosti:

- Zajištění funkčnosti „Cloudu“ a odstraňování jeho Závad.
- Provádění změnových požadavků v cloudové infrastruktuře (virtuální server, cloudová storage, zálohování, XaaS), vyžadovaných konfiguračními změnami na aplikační úrovni. Jedná se typicky o činnosti:
 - správa a konfigurace virtualizace, včetně změn konfigurace,
 - instalace operačních systémů a jejich konfigurace, správa komponent OS, konfigurace síťové vrstvy (VPN, IPSEC tunely),
 - správa cloudového úložiště dle potřeb serverové infrastruktury,

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb podpory, tj. přílohy č. 1 zadávací dokumentace k veřejné zakázce "Poskytování služeb podpory provozu ICT infrastruktury SFKMG"

- služby Backup, archivace a recovery – zajištění provozu zálohovacího SW Odběratele,
- pravidelné zálohy systému,
- pravidelná kontrola a vyhodnocování logů zálohování,
- testy obnovy zálohovaných dat.
- Sledování vydávání nových verzí Software, předkládání návrhů na upgrade a jeho provádění patchování po schválení Odběratelem.
- Identifikace zranitelností a hrozeb v souvislosti s podporovanou infrastrukturou a reakce vedoucí k omezení jejich dopadu.
- Podpora při migraci virtuálních serverů provozovaných na on-premise infrastruktuře do Cloudu a virtuálních serverů provozovaných v Cloudu do on-premise infrastruktury.

Povinnost poskytnout součinnost Odběrateli při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně této služby a nápravě zjištěných nedostatků.

2.5. Provozní podpora „Podpůrných služeb“

Činnost provozní podpory, spočívající v provozním monitoringu „Podpůrných služeb“ a odstraňování tímto monitoringem zjištěných a/nebo Odběratelem nahlášených Závad.

Služba zahrnuje správu a provoz doplňkových IT služeb, potřebných pro zajištění provozu (elementů infrastruktury), definovaných v příloze č. 1 Smlouvy s názvem „Specifikace podporované ICT infrastruktury“ pod Službou podpory 2.5. Dodavatel převezme do vlastní správy stávající prostředí a bude zajišťovat jeho další provozní údržbu, čímž se rozumí zajištění provozního monitorování všech prvků, provádění změnových požadavků, vycházejících z potřeb úprav infrastruktury, pravidelného patchování SW všech prvků.

Požadované činnosti:

- Zajištění funkčnosti „Podpůrných služeb“ a odstraňování jejich Závad.
- Provádění změnových požadavků v komponentách DNS, DHCP, WINS, AD, Exchange (do doby ukončení provozu a migrace). Jedná se typicky o činnosti správy:
 - služby Active Directory společnosti Microsoft– kontroly konsistence a replikací v rámci AD, členství účtů ve skupinách, delegace oprávnění,
 - služby DNS – údržba databáze (Hostname, C-Name, TTL, přenosy zón),
 - služby DHCP – definice scopes, zálohování databáze, přenosy databáze na záložní DHCP server,
 - služby WINS – definice replikačních partnerství,
 - centrální služby O365

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb podpory, tj. přílohy č. 1 zadávací dokumentace k veřejné zakázce "Poskytování služeb podpory provozu ICT infrastruktury SFKMG"

- služby Antiviru na serverech elektronické pošty – pravidelné aktualizace virovýchází, kontrola karantény, aktualizace komponentů.
- Provádění změnových požadavků v konfiguraci ostatních aplikací přejatých do správy:
 - ASPI
 - Athena
 - CEDR
 - EIS Jasu
 - KS Program + KS Mzdy
 - Partner Link
- Sledování vydávání nových verzí Software, předkládání návrhů na upgrade a jeho provádění patchování po schválení Odběratelem.
- Identifikace zranitelností a hrozeb v souvislosti s podporovanou infrastrukturou a reakce vedoucí k omezení jejich dopadu.
- Povinnost poskytnout součinnost Odběrateli při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně této služby a nápravě zjištěných nedostatků.

2.6. Provozní podpora „Databázových služeb“

Činnost provozní podpory, spočívající v provozním monitoringu „Databázových služeb“ a odstraňování tímto monitoringem zjištěných a/nebo Odběratelem nahlášených Závad.

Služba zahrnuje správu a provoz databází Odběratele (elementů infrastruktury), definovaných v příloze č. 1 Smlouvy s názvem „Specifikace podporované ICT infrastruktury“ pod Službou podpory 2.6. Dodavatel převezme do vlastní správy stávající prostředí a bude zajišťovat jeho další provozní údržbu, čímž se rozumí zajištění provozního monitorování všech prvků, provádění změnových požadavků, vycházejících z potřeb úprav infrastruktury, pravidelného patchování SW všech prvků.

Požadované činnosti:

- Zajištění funkčnosti „Databázových služeb“ a odstraňování jejich Závad.
- Provádění změnových požadavků v komponentách databází. Jedná se typicky o činnosti správy:
 - instalace nových instancí DB,
 - správa instancí DB,
 - patchová analýza,
 - monitoring výkonnosti,
 - monitoring zdrojů a jejich využití,
 - konfigurace systému podle požadavků Odběratele,

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb podpory, tj. přílohy č. 1 zadávací dokumentace k veřejné zakázce "Poskytování služeb podpory provozu ICT infrastruktury SFKMG"

- kontrola běžících procesů,
- vyhodnocování chybových hlášek.
- Sledování vydávání nových verzí Software, předkládání návrhů na upgrade a jeho provádění patchování po schválení Odběratelem.
- Identifikace zranitelností a hrozeb v souvislosti s podporovanou infrastrukturou a reakce vedoucí k omezení jejich dopadu.
- Povinnost poskytnout součinnost Odběrateli při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně této služby a nápravě zjištěných nedostatků.

2.7. Provozní podpora „ServiceDesk“

Služba zahrnuje poskytování služby ServiceDesku v českém jazyce pro všechny poskytované dílčí služby v rámci Služeb provozní podpory. Služba musí archivovat veškerou provedenou komunikaci a automaticky evidovat přesné časy všech hlášení.

Veškerá obsluha ServiceDesku bude poskytována personálem s patřičnou úrovní odbornosti. Kontaktní údaje pro nahlášení Incidentů a Požadavků je uveden v čl. 3.1 této přílohy. Řešení Incidentů a/nebo Požadavků zajišťují osoby Realizačního týmu Dodavatele.

Služba ServiceDesk bude evidovat informace Odběratele odděleně od informací Dodavatele i od informací jiných klientů Dodavatele. Dodavatel zajistí, aby k informacím Odběratele neměly mimo Odběratele přístup osoby, které nejsou součástí Realizačního týmu.

Požadované činnosti:

- Nabírání požadavků Odběratele. Ohlásí-li Odběratel Požadavek na elektronickou poštu nebo telefonicky, je Dodavatel povinen:
 - ověřit oprávnění ohlašující osoby k hlášení Požadavku a akceptovat a řešit hlášení jen od autorizovaných osob, autorizované osoby Odběratel sdělí (postačí emailem) Dodavateli, seznam těchto osob je Odběratel oprávněn průběžně aktualizovat;
 - zaznamenat identifikaci ohlašujícího a telefonní číslo nebo emailovou adresu pro potřebu zpětného kontaktu;
 - založit Událost a zaevidovat hlášenou kategorii Závady, jméno, funkci a kontaktní údaje ohlašující osoby, popis Požadavku a okamžik jeho vzniku.
- Předávání informací o postupu řešení požadavků Odběratele.
- Informování Odběratele o proaktivně zjištěných incidentech.
- Evidování časů reakce (průběhu komunikace) při veškeré komunikaci včetně webového rozhraní.

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb podpory, tj. přílohy č. 1 zadávací dokumentace k veřejné zakázce "Poskytování služeb podpory provozu ICT infrastruktury SFKMG"

- Export Incidentů a Požadavků (i uzavřených a zrušených) Odběratele ve strukturované, strojově čitelné formě včetně příloh a metadat, při ukončení Smlouvy a vždy na žádost (postačí emailem) Odběratele (maximálně jedenkrát měsíčně) a předání tohoto exportu Odběrateli. Formát exportu musí být otevřený. Pro zpracování exportu nesmí být vyžadováno pořízení konkrétních licencí k využití práv duševního vlastnictví případně práv průmyslových. (Export ve formě databázového souboru typicky nespĺňuje požadavky podle tohoto odstavce, protože tento databázový soubor je zpracovatelný pouze konkrétním SŘBD. Soubor ve formátu XML, bude-li mít otevřené schéma, splňovat požadavky tohoto odstavce může, neboť soubory XML mohou být zpracovány různým SW. Soubor s příkazy jazyků SQL, DDL a DML může splňovat požadavky tohoto odstavce, nebude-li obsahovat rozšíření specifické pro konkrétní SŘBD a bude-li mít otevřené schéma.)

2.8. Provozní podpora a správa webových serverů

Služba zahrnuje údržbu a technickou správu hw a sw webových serverů definovaných v příloze č. 1 Smlouvy s názvem „Specifikace podporované ICT infrastruktury“ pod Službou podpory 2.8. a zálohování dat.

Požadované činnosti:

- Správa HW serveru
 - provést výměnu vadné součásti za novou, dodávka nové součásti není předmětem této Smlouvy,
 - monitoring funkčnosti jednotlivých součástí serveru (např. detekce chyb na disku)
 - monitoring výkonu a zatížení jednotlivých součástí serveru (např. obsazení prostoru a využití disku, využití operační paměti, přenos dat)
- Správa softwarového vybavení serveru
 - instalace operačního systému na server
 - instalaci a nastavení potřebného softwarového vybavení (např. webový server, databázový server, FTP server atd.),
 - na vyžádání, aktualizace nainstalovaného softwarového vybavení
 - monitoring funkčnosti jednotlivých nainstalovaných programů
 - monitoring výkonu jednotlivých komponent (např. zatížení webového a databázového serveru)
- Zálohování dat
 - nastavení zálohování veškerých dat na serveru zahrnující veškeré soubory, databáze a napojení serveru

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb podpory, tj. přílohy č. 1 zadávací dokumentace k veřejné zakázce "Poskytování služeb podpory provozu ICT infrastruktury SFKMG"

2.9. Provozní podpora „Správa dokumentace ICT infrastruktury“

Služba zahrnuje průběžnou aktualizaci Dodavatelem vytvořené Dokumentace dle čl. 3 Smlouvy, která bude obsahovat textovou část, schematickou část a měsíční reporting.

Textová část Informace v rozsahu vyhovujícím specifikaci konfigurační databáze ITIL (část Service Transition). Schematická část dokumentace bude obsahovat zejména model technologické vrstvy (zejména HW, SW a služby poskytované aplikační vrstvě) a infrastrukturní vrstvy ve formátu tak, aby odpovídal Národnímu architektonickému rámci i požadavkům a doporučeným standardům Odboru hlavního architekta eGovernmentu Digitální a informační agentury pro vydání stanoviska na úrovni B1, B2 a B3 a interním pravidlům pro tvorbu dokumentace Odběratele, které tyto principy zahrnují.

Dokumentace bude uložena v elektronické podobě přímo v prostředí serverové farmy Odběratele, a to dohodnutým a Odběratelem schváleným způsobem.

Seznam aktuálních verzí jednotlivých částí, včetně popisu změn v dokumentaci a její stručný věcný výtah, bude tvořit pravidelné měsíční vyhodnocení poskytovaných služeb ze strany Dodavatele (Reportu dle odst. 4.5. Smlouvy), tj. Dodavatel předloží jako podklad k fakturaci dokument popisující aktuální stav Prostředí Odběratele ve struktuře:

- Popis HW prostředí
 - Kompletní seznam prvků HW v datovém centru, schéma jejich vzájemného propojení – blokově
 - Popis propojení a nastavení jednotlivých prvků HW na úrovni LAN
 - Popis konektivit
- Popis SW prostředí
 - MS AD
 - Popis Hyper-V
 - Popis Tiskových služeb
- Popis LAN prostředí včetně grafického zobrazení
- Seznam a popis VLAN
- IP adresace fyzického HW (servery, LAN prvky, ..)
- Seznam a adresace virtuálních serverů
- Seznam a popis Datastore
- Seznam a popis šablon pro virtuální stroje
- IP plán
- Popis domény a služby infrastruktury

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb podpory, tj. přílohy č. 1 zadávací dokumentace k veřejné zakázce "Poskytování služeb podpory provozu ICT infrastruktury SFKMG"

- Popis Organization units
- Popis základních pravidel Group policy
- Popis a seznam MS SQL Server
 - Rozložení DB
- Popis Fileshare Clusterů
 - Seznam share
- Popis Exchange serveru, nastavení po migraci popis nastavení tenantu a O365 prostředí
- Popis Terminal serveru
- Popis a způsob Licencování MS Windows
- Kompletní popis zálohování včetně zálohovacího plánu a systému VEEAM
- Seznam konfiguračních souborů z aktivních prvků a umístění těchto konfiguračních souborů
- Přehled havárií, incidentů a chybových stavů
- Návrhy na změny, doporučení k realizaci patchů a náměty na zlepšení ICT infrastruktury SFKMG
- Seznam aktualizované dokumentace

2.10. Provozní podpora „Pracovních stanic“

Činnost provozní podpory, spočívající v provozním monitoringu „Pracovních stanic“ a odstraňování tímto monitoringem zjištěných a/nebo Odběratelem nahlášených Závad.

Služba zahrnuje správu a provoz fyzických pracovních stanic ve formě notebooků, stolních počítačů, tabletů, smartphonů atp. (elementy infrastruktury), jejich periferií (monitory, klávesnice, polohovací zařízení atp.), definovaných v příloze č. 1 Smlouvy s názvem „Specifikace podporované ICT infrastruktury“ pod Službou podpory 2.10. Dodavatel převezme specifikovaná zařízení do vlastní správy, čímž se rozumí zajištění provozního monitorování všech prvků, provádění změnových požadavků, vycházejících z potřeb úprav infrastruktury, pravidelného patchování SW všech prvků.

Požadované činnosti:

- Provádění změnových požadavků na pracovních stanicích a návazné infrastruktuře, vyžadovaných změnami v ICT architektuře Odběratele a změnami v bezpečnostní politice Odběratele. Jedná se typicky o činnosti:
 - patchování Firmware pracovních stanic,
 - správa a konfigurace pracovních stanic, včetně změn konfigurace,

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb podpory, tj. přílohy č. 1 zadávací dokumentace k veřejné zakázce "Poskytování služeb podpory provozu ICT infrastruktury SFKMG"

- instalace operačních systémů a jejich konfigurace, správa komponent OS, konfigurace síťové vrstvy,
- pravidelná kontrola a vyhodnocování stavu pracovních stanic,
- monitoring souladu konfigurace pracovních stanic s bezpečnostní politikou Odběratele.
- Sledování vydávání nových verzí Firmware a Software, předkládání návrhů na upgrade a jeho provádění patchování po schválení Odběratelem.
- Identifikace zranitelností a hrozeb v souvislosti s podporovanou infrastrukturou a reakce vedoucí k omezení jejich dopadu.
- Povinnost poskytnout součinnost Odběrateli při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně této služby a nápravě zjištěných nedostatků.

2.11. Provozní podpora „Uživatelská podpora“

Činnost uživatelského helpdesku. Činnost zahrnuje mimo jiné následující typy činností:

- resetování hesel,
- hlášení ztráty pracovní stanice pro zablokování/aktivaci funkce „najdi moje zařízení“,
- pomoc při obnovení nastavení pracovní stanice („ztracená ikona“)
- uživatelská podpora zařízení koncových uživatelů (desktop, notebook, tablet, mobil a periférie, SW koncových stanic mj. Windows, Office),
- podpora pro periférie (mj. tiskárny, skenery) a zobrazovací zařízení (mj. AV technika projektory),
- řešení požadavků zadaných koncovými uživateli pomocí HelpDesk pro požadavky nespádající pod jiné definované služby (pokud například uživatel žádá o podporu s připojením k serveru a při řešení bude zjištěno, že Problém s připojením byl způsoben výpadkem síťového prvku, bude Požadavek, reagující na tento Incident klasifikován jako spadající do oblasti provozní podpory „Síťového prostředí“).

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb podpory, tj. přílohy č. 1 zadávací dokumentace k veřejné zakázce "Poskytování služeb podpory provozu ICT infrastruktury SFKMG"

3. PARAMETRY SLUŽEB PODPORY (SLA) A MANAGEMENT INCIDENTU

Dodavatel je v rámci poskytování Služeb podpory povinen monitorovat Prostředí Odběratele a provádět každodenní aktivity, které zajistí dodržení SLA. Tato činnost se nazývá Správa provozu IT. Dále je Dodavatel povinen provádět technickou správu Prostředí Odběratele, to znamená spravovat Prostředí Odběratele. Všechny události zaznamenané v rámci Správy provozu IT a Technické správy je Dodavatel povinen zpracovat, případně vyhodnotit jako Incident a postupovat při jeho řešení v rámci níže uvedených pravidel.

3.1. ServiceDesk

Jako jediný bod mezi Dodavatelem služby a jejím Odběratelem sloužícím k nahlášení Incidentů a Požadavků je ServiceDesk. Služba ServiceDesk je dostupná telefonicky na čísle [REDAKCE], elektronické poštou na adrese [REDAKCE] a webovým rozhraním na adrese [REDAKCE] s tím, že v případě telefonického kontaktu musí být služba v době od 7:00 do 17:00 hodin v pracovních dnech obsluhována živým operátorem.

3.2. Parametry služeb

Pro služby podpory specifikované v bodech 2.1 až 2.11 této přílohy č. 2 Smlouvy, jsou Kategorie Incidentů stanoveny následujícím způsobem:

Kategorizace Incidentů ve vztahu ke Službě podpory	
Kategorie A	<p>Spravované Prostředí Odběratele, nebo jeho části nelze zcela nebo podstatným způsobem užívat.</p> <p><i>Příkladem je nefunkčnost elektronické pošty (podstatným způsobem: nemožnost přijímat a odesílat elektronickou poštu se zachováním možnosti číst poštu přijatou před vznikem nefunkčnosti; zcela: totéž, ale bez zachování možnosti číst starší poštu), nedostupnost sítě vedoucí k uzavření TCP spojení.</i></p> <p>Jedná se o nedostatky, které uživateli znemožňují práci zcela nebo podstatným způsobem; pokud existuje způsob, jak se jejich důsledkům vyhnout, způsobuje uživateli delší zdržení (delší než 15 minut za pracovní dobu nebo delší než 5 minut za jednotlivý výskyt nedostatku). Může se též jednat o nedostatky, které po určité době samy odezní a funkčnost je plně obnovena, ale doba nefunkčnosti přesahuje limity předchozí věty.</p>

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb podpory, tj. přílohy č. 1 zadávací dokumentace k veřejné zakázce "Poskytování služeb podpory provozu ICT infrastruktury SFKMG"

Kategorie B	<p>Spravované Prostředí Odběratele, nebo jeho části lze užívat, ale je degradována jeho funkčnost.</p> <p><i>Příkladem degradované funkčnosti je pravidelně se opakující krátkodobá nedostupnost datového spojení mezi pracovní stanicí a serverem, která nezpůsobí ztrátu otevřených TCP spojení, ale krátkodobě znemožní provedení uživatelem iniciované akce.</i></p> <p>Jedná se o nedostatky, které jsou pro uživatele obtěžující a pokud existuje způsob, jak se jejich důsledkům vyhnout, způsobuje uživateli zdržení delší než krátké (delší než 60 vteřin za pracovní dobu nebo delší než 5 vteřin za jednotlivý výskyt nedostatku). Může se též jednat o nedostatky, které po určité době samy odezní a funkčnost je plně obnovena, ale doba nefunkčnosti přesahuje limity kategorie C.</p>
Kategorie C	<p>Spravované Prostředí Odběratele vykazuje drobné nedostatky, které nemají zásadní vliv na jeho funkci a současně neomezují možnost jeho používání.</p> <p><i>Příkladem drobného nedostatku je nutnost program po spuštění minimalizovat a obnovit, aby došlo k jeho správnému zobrazení na monitoru, nebo nutnost otevřít a zavřít nabídku Start po připojení či odpojení extenčního monitoru, aby došlo k obnově funkčnosti hlavního panelu (Taskbar) Windows.</i></p> <p>Jedná se o nedostatky, které jsou pro uživatele obtěžující, ale existuje způsob, jak se jejich důsledkům vyhnout způsobem, který nezpůsobí uživateli zdržení delší než krátké (maximálně 60 vteřin za pracovní dobu a maximálně 5 vteřin za jednotlivý výskyt nedostatku).</p>

Služby podpory specifikované v bodech 2.1 až 2.11. této přílohy č. 2 Smlouvy, jsou poskytovány v Zaručené provozní době popsané v tabulce níže. V této Zaručené provozní době musí být ze strany Dodavatele zajištěno dodržení Parametrů uvedených rovněž v této tabulce.

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb podpory, tj. přílohy č. 1 zadávací dokumentace k veřejné zakázce "Poskytování služeb podpory provozu ICT infrastruktury SFKMG"

Parametry	Jednotka	Zaručená hodnota	Zaručená provozní doba
Maximální doba vyřešení Incidentu kategorie A	Hod	8	24/7/365
Maximální doba vyřešení Incidentu kategorie B	Hod	24	V pracovních dnech od 7 do 17 hodin
Maximální doba vyřešení Incidentu kategorie C	Hod	48	
Maximální doba odezvy na Incident	minut	30	24/7/365
Maximální doba odezvy na Požadavek	Hod	2	V pracovních dnech od 7 do 17 hodin

3.3. Management incidentů

Dodavatel povinen na nahlášený Incident reagovat jako na Incident kategorie, kterou určila oprávněná osoba Odběratele při jeho hlášení dle nastavených parametrů služby. Po zahájení řešení Incidentu může Dodavatel vznést přes webový formulář nebo e-mailem námitky proti označení za Incident nebo zařazení do kategorie Incidentů.

Odběratel může na základě námítky Dodavatele vydat pokyn ke zrušení příslušného Incidentu nebo změně jeho kategorizace. Incident se považuje za uzavřený v okamžiku, kdy jej Odběratel označí za uzavřený. Pokud v rámci řešení Incidentu není vyřešen problém, který jej způsobil, ale je implementován workaround, Dodavatel analyzuje problém a v Zaručené době informuje Odběratele o identifikovaném problému a navrhne jeho řešení. Po odsouhlasení navrženého řešení Odběratelem, jej Dodavatel v dohodnutém čase v rámci služby ServiceDesk implementuje.

3.4. Dokumentace a Reporting

Dodavatel je povinen zpracovávat měsíční přehled řešených Incidentů a Požadavků a míru dodržení dohodnutých Parametrů Služeb podpory jako součást měsíčního reportingu a služby Správa dokumentace dle bodu 2.9. této přílohy č. 2 Smlouvy.

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb podpory, tj. přílohy č. 1 zadávací dokumentace k veřejné zakázce "Poskytování služeb podpory provozu ICT infrastruktury SFKMG"

3.4.1. Obsah Reportu

Report je vyhotoven v českém jazyce a je Odběrateli Dodavatelem předán v elektronické podobě. Report obsahuje zejména:

- Informace o proběhlých Incidentech
- Informace o detekovaných zranitelnostech a hrozbách a reakci na ně
- Informace o provedených činnostech v rámci každé jednotlivé Služby podpory

Rozsah uváděných informací je minimálně následující:

Tabulka uvádějící pro jednotlivé řádky:

- Datum ke kterému se řádek vztahuje
- Čas začátku
- Čas konce
- Jméno řešitele/pracovníka
- Popis
- Dobu trvání
- Identifikace služby dle ceníku služeb
- Informace o lokalitě, případně informace o tom, že činnost byla provedena pomocí vzdáleného přístupu
- Odkaz do Service Desku (identifikátor, dle kterého lze v Service Desku vyhledat)
- Druh (incident, hrozba, paušální činnosti)

3.5. Plnění Požadavků

Pro nahlášení Požadavku na změnu v rámci rozsahu Služeb podpory slouží služba ServiceDesk. Po řádném nahlášení požadavku musí Dodavatel v rámci Reakční doby na změnový Požadavek specifikované v článku 2.1 až 2.6 a 2.10. této přílohy č. 2 Smlouvy informovat Odběratele kdy a jakým způsobem změnový Požadavek implementovat, případně informovat Odběratele, že Požadavek nelze realizovat. Převzetím Požadavku Dodavatel předpokládá, že požadavek byl na straně Odběratele řádně schválen v rámci procesu Správy požadavků (Change Management) Odběratele.

3.6. Doba plánované odstávky

V případě potřeby plánované odstávky sloužící k provedení nezbytných zásahů do systémů a změn (např. upgrades) musí práce probíhat mezi 22:00 a 6:00. O plánovaných odstávkách je Dodavatel povinen informovat Objednatele písemně (postačí emailem) předem, a to alespoň 5 (pět) pracovních dnů. Pokud plánovaná aktivita nemůže být v uvedeném časovém intervalu dokončena je Dodavatel povinen ještě před uplynutím stanovené doby obnovit původní stav.

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb podpory, tj. přílohy č. 1 zadávací dokumentace k veřejné zakázce "Poskytování služeb podpory provozu ICT infrastruktury SFKMG"

3.7. Seznam pracovníků Odběratele oprávněných nahlásit Incident nebo vznést Požadavek

Po podpisu této Smlouvy a před započítáním dodávky služby, předá Odběratel Dodavateli Seznam pracovníků Odběratele oprávněných nahlásit incident nebo vznést požadavek. Je zodpovědností Dodavatele udržovat tento seznam aktuální, přičemž seznam bude evidován v ServiceDesku Dodavatele. Změnové požadavky, jak jsou definované v jednotlivých službách musejí být vneseny či schváleny k tomu určeným pracovníkem Odběratele; pro jednotlivé služby dle části 2 této Specifikace jsou v Seznamu pracovníků určení pracovníci označení.

3.8. Eskalace

V případě, že je potřeba eskalovat stav vzniklý při plnění podle Smlouvy, určily obě Strany eskalační manažery, jenž jsou oprávněni vstoupit do řešení daného stavu a změnit či odvolat kroky učiněné ostatními osobami zúčastněnými na řešení či vzniku daného stavu za příslušnou Stranu.

Eskalační manažer Odběratele : Mgr. Helena Bezděk Franková

Eskalační manažer Dodavatele : Mgr. Tomáš Veselý