## Seznam katalogových listů

1. Detailní specifikace požadovaných služeb je uveden formou katalogových listů, tyto katalogové listy přiloží uchazeč do své nabídky a doplní cenové kalkulace. Přehled katalogových listů je v následující tabulce:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kód | Označení služby | Název služby |
| Kategorie č. 1 - Služby aplikačního provozu |
| S1.1 | S-EDU-DB | Podpora provozu databázového prostředí |
| S1.2 | S-EDU-WIN | Podpora provozu MS Windows serverů |
| S1.3 | S-EDU-IDM | Podpora provozu systému pro správu identit |
| S1.4 | S-EDU-AD | Podporu provozu Active Directory |
| S1.5 | S-EDU-SIEM | Podpora provozu systému SIEM a logování |
| S1.6 | S-EDU-SDAM | Podpora provozu systému uživatelské podpory a správy majetku |
| S1.7 | S-EDU-AV | Podpora provozu antivirového systému |
| Kategorie č. 2 - Služby technického a systémového provozu |
| S2.1 | S-EDU-VIRT | Podpora provozu serverové virtualizační platformy |
| S2.2. | S-EDU-BACK | Podpora provozu zálohování |
| S2.3 | S-EDU-DISK | Podpora provozu diskové virtualizace |
| S2.4 | S-EDU-LAN | Podpora provozu síťové infrastruktury |
| S2.5 | S-EDU-HW | Podpora provozu serverových technologií |

1. Obecné ustanovení pro realizaci předmětu plnění:
	1. Služby „Podpora provozu“ zahrnuje obecně činnosti definované v Příloze 3.a – Technická specifikace a dále činnosti definované pro jednotlivé typy technologií v dále uvedených tzv. katalogových listech.
	2. Uchazeč je povinen v ceně za poskytování služeb zohlednit všechny požadavky zadavatele, včetně poskytnutí požadovaných činností, zajištění maintenance, záručního a pozáručního servisu atp.
	3. Zadavatel při zahájení plnění poskytne uchazeči stávající provozní dokumentaci uchazeč je povinen tuto dokumentaci uvést do aktuálního stavu a zpracovat kompletní provozní dokumentaci ke všem zařízením ve správě. Tato dokumentace se považuje za vlastnictví zadavatele a uchazeč je povinen po celou dobu poskytování služeb udržovat tuto dokumentaci aktuální.
2. Role ve specifikacích služeb:
	1. Zadavatel požaduje, aby jednotlivé role uvedené v katalogových listech zastávaly pouze osoby, které splňují konkrétní odborné předpoklady uvedené v kvalifikačních předpokladech veřejné zakázky.
	2. Součástí požadavků na odbornost uvedených v kvalifikačních předpokladech je vždy seznam rolí, které osoba s danou odborností může zastávat.

## Katalogový list S1.1 - Podpora databázového prostředí

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-EDU-DB | KÓD | S1.1 |
| **Název služby** | Podpora databázového prostředí |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ |
| **Cílová skupina** | Centrální systémy |
| **Požadované role zajišťované uchazečem** | **Název role** | **ID role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **Dostupnost** |
| Architekt | DB-AR | 5% | 8-17  |
| Administrátor | DB-AD | 20% | 8-17 |
| Manažer bezpečnosti | DB-BZ | 5% | 8-17 |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za podporu provozu | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Provoz databázové platformy MS SQL včetně:
	1. Kontrola logů (na denní bázi),
	2. Kontrola integrity systémových db (na denní bázi),
	3. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi),
	4. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců (na měsíční bázi),
	5. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi),
	6. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace),
	7. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	8. Provádění bezpečnostních záloh před každou změnou. Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele,
	9. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. Postupy pro provoz a správu,
	2. Postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
	3. Provozní deník pro v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
	4. Aktuální přehled parametrů SQL
4. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| **Vyhodnocovací období**  | 1 kalendářní měsíc |
| **SLA PARAMETRY** | **Jednotka** | **Hodnota** | **Max počet za období** |  |
| Dostupnost | [%/měs] | 95 | N/A |  |
| Provozní doba zaručená | [hod-hod] | 8–17 (9x5) | N/A |  |
| Max. doba výpadku | [hod] | 4 | N/A |  |
| Max. doba nedostupnosti dat | [hod] | 4 | N/A |  |
| Max. doba servisní odezvy | [min] | 30 | N/A |  |
| Odstranění výpadku – A | [hod] | 4 | 1 |  |
| Odstranění výpadku – B | [dny] | 1 | 5 |  |
| Odstranění výpadku – C | [dny] | 5 | 10 |  |
| **Upřesnění kategorií incidentů a závad** (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou) |
| **Kategorie A** | Nedostupnost databázového serveru.  |
| **Kategorie B** | Snížená nebo omezená dostupnost databázového serveru |
| **Kategorie C** | Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb MS SQL serverů. Měření bude prováděno jako součást monitoringu. |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Měrná jednotka provozu služby** | Počet provozovaných databázových serverů MS SQL |
| **Limit objemu služby** |   |
| **Omezení** | Součástí služby není zálohování, které je řešeno centrálně jinou konkrétní službou. |
| **Další podmínky** | Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Počet serverů – 1Verze MS SQL - 2017 |

## Katalogový list S1.2 - Podpora provozu MS Windows serverů

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-EDU-WIN | KÓD | S1.2 |
| **Název služby** | Podpora provozu MS Windows serverů |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ |
| **Cílová skupina** | Centrální servery |
| **Požadované role obsazované uchazečem** | **Název role** | **ID role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **Dostupnost** |
| Architekt | WIN-AR | 5% | 8-17  |
| Administrátor | WIN-AD | 30% | 8-17 |
| Manažer bezpečnosti | WIN-BZ | 10% | 8-17 |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za podporu provozu | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Provoz systémů na bázi Microsoft Windows:
	1. Profylaktické činnosti (na měsíční bázi) - čištění nepotřebných souborů, defragmentace disku, kontrola místa na disku,
	2. Instalace, reinstalace (obnova ze zálohy) a rušení současných serverů
	3. Správa lokálních účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy),
	4. Kontrola logů (na denní bázi),
	5. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi),
	6. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře zadavatele (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace),
	7. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
2. Správa operačních systémů v serverové infrastruktuře
	1. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
	2. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
	3. předkládání návrhů na optimalizaci Windows infrastruktury (na kvartální bázi),
	4. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
	5. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace OS.
	6. Kontrola platnosti instalovaných certifikátů webový služeb (na měsíční bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu
3. Správa serverových systémů Microsoft, dle požadavků Zadavatele
	1. Instalace produktů dle požadavku zadavatele v rámci a rozsahu služby Odborné podpory,
	2. Aktualizace produktů, úpravy konfigurace atd.
4. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace prostředí OS dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele v rámci a rozsahu služby Odborné podpory:
	1. Konfigurace dostupných datových úložišť platformy (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení),
	2. Konfigurace dostupných síťových připojení platformy,
	3. Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, vzdálená instalace aplikací, atp.)
	4. Ostatní požadavky,
5. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
6. Správa a aktualizace provozní dokumentace serverů Windows.
	1. aktuální přehled provozních parametrů služby,
	2. správa konfigurací předmětné služby,
	3. provozní deník služby, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
7. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| **Vyhodnocovací období**  | 1 kalendářní měsíc |
| **SLA PARAMETRY** | **Jednotka** | **Hodnota** | **Max počet za období** |  |
| Dostupnost | [%/měs] | 95 | N/A |  |
| Provozní doba zaručená | [hod-hod] | 8–17 (9x5) | N/A |  |
| Max. doba výpadku | [hod] | 8 | N/A |  |
| Max. doba nedostupnosti dat | [hod] | 8  | N/A |  |
| Max. doba servisní odezvy | [min] | 30 | N/A |  |
| Odstranění výpadku – A | [hod] | 8  | 1 |  |
| Odstranění výpadku – B | [dny] | 1 | 5 |  |
| Odstranění výpadku – C | [dny] | 5 | 10 |  |
| **Upřesnění kategorií incidentů a závad** (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou) |
| **Kategorie A** | Chyba jednoho nebo více modulů operačního systémů, která způsobí celkovou nedostupnost služeb OS. |
| **Kategorie B** | Výpadek jednoho nebo více modulů operačního systému, který způsobí sníženou dostupnost služby na daném zařízení provozované.Kritická bezpečnostní chyba OS neovlivňující dostupnost služby. |
| **Kategorie C** | Závady, které neomezí provoz služeb OS a ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb Windows serverů ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu. |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Měrná jednotka provozu služby** | Počet spravovaných systémů |
| **Limit objemu služby** |  |
| **Omezení** | Služba nezahrnuje správu HW na serverech a provoz samotných aplikačních serverů na platformě MS Windows (např. SQL server, zálohovací systém atd.).Služba se nevztahuje na klientské stanice. |
| **Další podmínky** | Služba se vztahuje na všechny servery, na nichž je provozován systém nebo služba, která je předmětem poskytované podpory provozu  |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Počet serverů – viz. Další podmínkyVerze – MS Windows server 2012 a všechny následující |

## Katalogový list S1.3 - Podpora provozu systému pro správu identit

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | S-EDU-IDM | KÓD | S1.3 |
| Název služby | Podpora provozu systému pro správu identit (IDM) |
| VYMEZENÍ SLUŽBY |
| Prostředí | PRODUKČNÍ |
| Cílová skupina | Centrální systémy, aplikace, uživatelé |
| Požadované role obsazované Dodavatelem | Název role | ID role | Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby) | Dostupnost |
| Architekt | IDM-AR | 10% | 8-17 |
| Administrátor | IDM-AD | 25% | 8-17 |
| Manažer bezpečnosti | IDM-BZ | 10% | 8-17 |
| CENY |
| Položka | Cena bez DPH | Částka DPH | Cena s DPH |
| Cena za podporu provozu | [●] | [●] | [●] |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ  |
| 1. Provoz systému pro správu identit:
	1. Kontrola logů (na týdenní bázi),
	2. Kontrola dostupnosti služby (na denní bázi),
	3. Kontrola dostupnosti uživatelského webového portálu (na denní bázi),
	4. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
2. Správa systémů v serverové infrastruktuře
	1. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších aktualizačních a opravných balíků výrobce (na kvartální bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
	2. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
	3. předkládání návrhů na optimalizaci aktualizačních systémů infrastruktury (na kvartální bázi),
	4. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
	5. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace.
3. Zajištění maintenance:
	1. Zajištění a dodávka maintenance (nových verzí software a aktualizací signatur) systému v rámci smluvního paušálu,
4. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
5. Správa a aktualizace provozní dokumentace

Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)  |
| SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| SLA PARAMETRY | Jednotka | Hodnota | Max počet za období |  |
| Dostupnost | [%/měs] | 99 | N/A |  |
| Provozní doba zaručená | [hod-hod] | 8–17 (9x5) | N/A |  |
| Max. doba výpadku | [hod] | 2 | N/A |  |
| Max. doba nedostupnosti dat | [hod] | 2 | N/A |  |
| Max. doba servisní odezvy | [min] | 15 | N/A |  |
| Odstranění výpadku – A | [hod] | 2 | 1 |  |
| Odstranění výpadku – B | [dny] | 1 | 5 |  |
| Odstranění výpadku – C | [dny] | 5 | 10 |  |
| Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou) |
| Kategorie A | Nefunkčnost publikované aplikace |
| Kategorie B | Snížený výkon či odezva služby |
| Kategorie C | Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B. |
| Způsob kontroly  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb systému. Měření bude prováděno jako součást monitoringu. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka provozu služby | Počet serverů ve farmě |
| Limit objemu služby |  |
| Omezení | Předmětem služby není zajištění provozu klientských koncových zařízení a podpora uživatelů aplikací.  |
| Další podmínky | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. |
| KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ |
| Počet systémů pro správu identit - 1 |

## Katalogový list S1.4 - Podpora provozu Active Directory serverů

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-EDU-AD | KÓD | S1.4 |
| **Název služby** | Podpora provozu Active Directory |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Cílová skupina** | Centrální servery |
| **Požadované role obsazované Dodavatelem** | **Název role** | **ID role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **Dostupnost** |
| Architekt | AD-AR | 5% | 8-17 |
| Administrátor | AD-AD | 25% | 8-17 |
| Manažer bezpečnosti | AD-BZ | 5% | 8-17 |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za podporu provozu | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Provoz služby AD:
	1. Údržba databáze a replikace AD,
	2. Systémová správa certifikační autority,
	3. Profylaktické činnosti, kontrola služby AD (na denní bázi),
	4. kontrola logů (na denní bázi),
	5. kontrola monitoringu služby (na denní bázi),
	6. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
	7. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	8. provádění záloh AD serverů před každou změnou,
	9. zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele,
	10. vedení provozního deníku služby AD.
2. Správa služby AD:
	1. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
	2. údržba služby AD – údržba databází, replikací, skupinových politik,
	3. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
	4. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
	5. předkládání návrhů na optimalizaci služby AD (na kvartální bázi),
	6. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
3. Provoz služby DHCP:
	1. Profylaktické činnosti, kontrola systému DHCP služby (na měsíční bázi),
	2. kontrola logů (na týdenní bázi),
	3. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi),
	4. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
	5. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	6. provádění záloh DHCP serverů před každou změnou,
	7. zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele,
	8. vedení provozního deníku služby DHCP.
4. Správa služby DHCP:
	1. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
	2. údržba služby DHCP – údržba databáze, přenosy databáze na záložní DHCP servery,
	3. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
	4. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
	5. předkládání návrhů na optimalizaci služby DHCP (na kvartální bázi),
	6. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
	7. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DHCP.
5. Provoz služby DNS
	1. Profylaktické činnosti, kontrola systému DNS,
	2. kontrola logů (na měsíční bázi),
	3. kontrola monitoringu služby DNS (na měsíční bázi),
	4. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
	5. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	6. provádění záloh DNS serverů před každou změnou,
	7. vedení provozního deníku služby DNS.
6. Správa služby DNS
	1. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
	2. údržba služby DNS – údržba databáze (záznamy, přenosy zón, atd.),
	3. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
	4. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
	5. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
	6. předkládání návrhů na optimalizaci DNS (na kvartální bázi).
7. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
8. Provozní podpora ICT v součinnosti s provozovateli služeb, zajišťujících dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:
	* zajišťujících správu aplikací, informačních a agentových systémů,
	* zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury,
9. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. Postupy pro provoz a správu služby AD,
	2. postupy pro obnovu služby AD ze záloh,
	3. provozní deník služby AD, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
	4. správa konfigurací předmětné služby AD.
10. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| **Vyhodnocovací období**  | 1 kalendářní měsíc |
| **SLA PARAMETRY** | **Jednotka** | **Hodnota** | **Max počet za období** |  |
| Dostupnost | [%/měs] | 98 | N/A |  |
| Provozní doba zaručená | [hod-hod] | 8–17 (9x5) | N/A |  |
| Max. doba výpadku | [hod] | 8 | N/A |  |
| Max. doba nedostupnosti dat | [hod] | 8 | N/A |  |
| Max. doba servisní odezvy | [min] | 30 | N/A |  |
| Odstranění výpadku – A | [hod] | 8 | 1 |  |
| Odstranění výpadku – B | [dny] | 3 | 5 |  |
| Odstranění výpadku – C | [dny] | 5 | 10 |  |
| **Upřesnění kategorií incidentů a závad** (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou) |
| **Kategorie A** | Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby AD, DHCP, DNS v jedné nebo více lokalitách. |
| **Kategorie B** | Závada nebo výpadek části služby AD, DHCP,DNS v jedné nebo více lokalitách, které způsobí snížený výkon služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. Např.: Výpadek primárního AD serveru. |
| **Kategorie C** | Závady, které neomezí provoz služby AD a ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb AD, DNS, DHCP ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu. |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Měrná jednotka provozu služby** | Počet serverů |
| **Limit objemu služby** |  |
| **Omezení** | Služba nezahrnuje správu HW na serverech.  |
| **Další podmínky** |  |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Počet AD serverů – bude specifikován po dokončení implementační části projektu (max. 16) |

## Katalogový list S1.5 - Podpora provozu systému SIEM a logování

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-EDU-SIEM | KÓD | S1.5 |
| **Název služby** | Podpora provozu systému SIEM a logování |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Cílová skupina** | Centrální servery |
| **Požadované role obsazované uchazečem** | **Název role** | **ID role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **Dostupnost** |
| Architekt | SIEM-AR | 5% | 8-17  |
| Administrátor | SIEM-AD | 20% | 8-17 |
| Manažer bezpečnosti | SIEM-BZ | 60% | 8-17 |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za podporu provozu | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Provoz systému:
	1. Kontrola logů (na týdenní bázi),
	2. Kontrola dostupnosti služby (na denní bázi),
	3. Kontrola dostupnosti uživatelského webového portálu (na denní bázi),
	4. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	5. Kontrola bezpečnostních aktualizací/signatur (na denní bázi)
	6. Manuální nebo automatická aktualizace bezpečnostních aktualizací/signatur (na denní bázi)
2. Správa systémů v serverové infrastruktuře
	1. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších aktualizačních a opravných balíků výrobce (na kvartální bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
	2. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
	3. předkládání návrhů na optimalizaci aktualizačních systémů infrastruktury (na kvartální bázi),
	4. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
	5. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace.
3. Zajištění maintenance:
	1. Zajištění a dodávka maintenance (nových verzí software a aktualizací signatur) systému v rámci smluvního paušálu,
4. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
5. Správa a aktualizace provozní dokumentace
6. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| **Vyhodnocovací období**  | 1 kalendářní měsíc |
| **SLA PARAMETRY** | **Jednotka** | **Hodnota** | **Max počet za období** |  |
| Dostupnost | [%/měs] | 95 | N/A |  |
| Provozní doba zaručená | [hod-hod] | 8–17 (9x5) | N/A |  |
| Max. doba výpadku | [hod] | 8 | N/A |  |
| Max. doba nedostupnosti dat | [hod] | 8  | N/A |  |
| Max. doba servisní odezvy | [min] | 30 | N/A |  |
| Odstranění výpadku – A | [hod] | 8  | 1 |  |
| Odstranění výpadku – B | [dny] | 1 | 5 |  |
| Odstranění výpadku – C | [dny] | 5 | 10 |  |
| **Upřesnění kategorií incidentů a závad** (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou) |
| **Kategorie A** | Chyba více modulů aktualizačních systémů, která způsobí celkovou nedostupnost služeb. |
| **Kategorie B** | Kritická bezpečnostní chyba neovlivňující dostupnost služby. |
| **Kategorie C** | Závady, které neomezí provoz služeb OS a ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb serverů WSUS ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu. |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Měrná jednotka provozu služby** | Počet aktualizačních serverů |
| **Limit objemu služby** |  |
| **Omezení** | Služba nezahrnuje správu HW na serverech a provoz samotných aplikačních serverů na platformě MS Windows (např. SQL server, zálohovací systém atd.).Služba se nevztahuje na klientské stanice a jejich aktualizace.Součástí služby není zálohování, které je řešeno centrálně jinou konkrétní službou. |
| **Další podmínky** | Služba je závislá na součinnosti a běhu monitorovaných systémů |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Počet systémů – 1  |

## Katalogový list S1.6 - Podpora systému uživatelské podpory a správy majetku

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-EDU-SDAM | KÓD | S1.6 |
| **Název služby** | Podpora systému uživatelské podpory a správy majetku |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Cílová skupina** | Uživatelé, správci majetku, správci IT |
| **Požadované role obsazované uchazečem** | **Název role** | **ID role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **Dostupnost** |
| Architekt | SDAM-AR | 5% | 8-17  |
| Administrátor | SDAM-AD | 10% | 8-17 |
| Manažer bezpečnosti | SDAM-BZ | 5% | 8-17 |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za podporu provozu | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Provoz systému:
	1. Kontrola logů (na týdenní bázi),
	2. Kontrola dostupnosti služby (na denní bázi),
	3. Kontrola dostupnosti uživatelského webového portálu (na denní bázi),
	4. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
2. Správa systémů v serverové infrastruktuře
	1. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších aktualizačních a opravných balíků výrobce (na kvartální bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
	2. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
	3. předkládání návrhů na optimalizaci aktualizačních systémů infrastruktury (na kvartální bázi),
	4. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
	5. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace.
3. Zajištění maintenance:
	1. Zajištění a dodávku maintenance (nových verzí software a aktualizací signatur) systému pro správu a evidenci majetku v rámci smluvního paušálu,
4. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
5. Správa a aktualizace provozní dokumentace
6. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| **Vyhodnocovací období**  | 1 kalendářní měsíc |
| **SLA PARAMETRY** | **Jednotka** | **Hodnota** | **Max počet za období** |  |
| Dostupnost | [%/měs] | 95 | N/A |  |
| Provozní doba zaručená | [hod-hod] | 8–17 (9x5) | N/A |  |
| Max. doba výpadku | [hod] | 8 | N/A |  |
| Max. doba nedostupnosti dat | [hod] | 8  | N/A |  |
| Max. doba servisní odezvy | [min] | 30 | N/A |  |
| Odstranění výpadku – A | [hod] | 8  | 1 |  |
| Odstranění výpadku – B | [dny] | 1 | 5 |  |
| Odstranění výpadku – C | [dny] | 5 | 10 |  |
| **Upřesnění kategorií incidentů a závad** (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou) |
| **Kategorie A** | Chyba, která způsobí celkovou nedostupnost služby. |
| **Kategorie B** | Chyba snižující výkon či odezvu služby |
| **Kategorie C** | Závady, které neomezí provoz služby a ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb serverů WSUS ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu. |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Měrná jednotka provozu služby** | Počet serverů systému |
| **Limit objemu služby** |  |
| **Omezení** | Služba nezahrnuje správu HW na serverech a provoz samotných aplikačních serverů na platformě MS Windows (SQL server, zálohovací systém atd.).Služba se nevztahuje na klientské stanice a její součástí není podpora uživatelů. |
| **Další podmínky** | Služba je závislá na součinnosti a běhu další služby uvedené v katalogovém listu S-EDU-DB |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Počet systémů – 1  |

## Katalogový list S1.7 - Podpora antivirového systému

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-EDU-AV | KÓD | S1.7 |
| **Název služby** | Podpora antivirového systému |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Cílová skupina** | Uživatelé, správci majetku, správci IT |
| **Požadované role obsazované uchazečem** | **Název role** | **ID role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **Dostupnost** |
| Architekt | AV-AR | 0% | 8-17  |
| Administrátor | AV-AD | 10% | 8-17 |
| Manažer bezpečnosti | AV-BZ | 10% | 8-17 |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za podporu provozu | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Provoz systému Antivirový systém – K2, serverová část):
	1. Kontrola logů (na týdenní bázi),
	2. Kontrola dostupnosti služby (na denní bázi),
	3. Kontrola dostupnosti uživatelského webového portálu (na denní bázi),
	4. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
2. Správa systému v serverové infrastruktuře
	1. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších aktualizačních a opravných balíků výrobce (na kvartální bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
	2. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
	3. předkládání návrhů na optimalizaci aktualizačních systémů infrastruktury (na kvartální bázi),
	4. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
	5. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace.
3. Zajištění maintenance:
	1. Zajištění a dodávku maintenance (nových verzí software a aktualizací signatur) systému pro správu a evidenci majetku v rámci smluvního paušálu,
4. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
5. Správa a aktualizace provozní dokumentace
6. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| **Vyhodnocovací období**  | 1 kalendářní měsíc |
| **SLA PARAMETRY** | **Jednotka** | **Hodnota** | **Max počet za období** |  |
| Dostupnost | [%/měs] | 95 | N/A |  |
| Provozní doba zaručená | [hod-hod] | 8–17 (9x5) | N/A |  |
| Max. doba výpadku | [hod] | 8 | N/A |  |
| Max. doba nedostupnosti dat | [hod] | 8  | N/A |  |
| Max. doba servisní odezvy | [min] | 30 | N/A |  |
| Odstranění výpadku – A | [hod] | 8  | 1 |  |
| Odstranění výpadku – B | [dny] | 1 | 5 |  |
| Odstranění výpadku – C | [dny] | 5 | 10 |  |
| **Upřesnění kategorií incidentů a závad** (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou) |
| **Kategorie A** | Chyba, která způsobí celkovou nedostupnost služby. |
| **Kategorie B** | Chyba snižující výkon či odezvu služby |
| **Kategorie C** | Závady, které neomezí provoz služby a ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb serverů WSUS ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu. |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Měrná jednotka provozu služby** | Počet serverů systému |
| **Limit objemu služby** |  |
| **Omezení** | Služba nezahrnuje správu HW na serverech a provoz samotných aplikačních serverů na platformě MS Windows (SQL server, zálohovací systém atd.).Služba se nevztahuje na klientské stanice a její součástí není podpora uživatelů. |
| **Další podmínky** | Služba je závislá na součinnosti a běhu další služby uvedené v katalogovém listu S-EDU-DB |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Počet systémů – 1  |

## Katalogový list S2.1 - Podpora provozu virtualizačních serverů

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-EDU-VIRT | KÓD | S2.1 |
| **Název služby** | Podpora provozu serverové virtualizační infrastruktury |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Cílová skupina** | Centrální servery |
| **Požadované role obsazované uchazečem** | **Název role** | **ID role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **Dostupnost** |
| Architekt | VIRT-AR | 5% | 8-17  |
| Administrátor | VIRT-AD | 30% | 8-17 |
| Manažer bezpečnosti | VIRT-BZ | 5% | 8-17 |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH**  | **Cena s DPH** |
| Cena za podporu provozu | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Správa infrastruktury virtualizačních serverů včetně hypervizoru:
	1. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
	2. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
	3. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
	4. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
	5. Profylaktické činnosti, kontrola virtualizačního prostředí (na denní bázi),
	6. kontrola logů a vytížení zdrojů – CPU, paměť, úložiště (na denní bázi),
	7. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby (úpravy zdrojů – CPU, paměť, úložiště atd.),
	8. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. postupy pro provoz a správu serverové virtualizace
	2. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,
	3. aktuální konfigurace služby,
	4. aktuální přehled provozních parametrů služby,
	5. správa konfigurací předmětné služby,
	6. provozní deník služby, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
4. Zajištění maintenance:
	1. Zajištění a dodávku maintenance (nových verzí software) systému v rámci smluvního paušálu,
5. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| **Vyhodnocovací období**  | 1 kalendářní měsíc |
| **SLA PARAMETRY** | **Jednotka** | **Hodnota** | **Max počet za období** |  |
| Dostupnost | [%/měs] | 98 | N/A |  |
| Provozní doba zaručená | [hod-hod] | 8–17 (9x5) | N/A |  |
| Max. doba výpadku | [hod] | 2 | N/A |  |
| Max. doba nedostupnosti dat | [hod] | 2 | N/A |  |
| Max. doba servisní odezvy | [min] | 30 | N/A |  |
| Odstranění výpadku – A | [hod] | 4 | 1 |  |
| Odstranění výpadku – B | [dny] | 2 | 5 |  |
| Odstranění výpadku – C | [dny] | 5 | 10 |  |
| **Upřesnění kategorií incidentů a závad** (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou) |
| **Kategorie A** | Výpadek, resp. úplná nedostupnost „host“ serveru (virtualizačního prostředí). |
| **Kategorie B** | Závada nebo výpadek části host serveru, které způsobí snížený výkon služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost.  |
| **Kategorie C** | Závady, které neomezí provoz služby a ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb virtualizační platformy ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu. |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Měrná jednotka provozu služby** | Počet virtualizačních (host) serverů  |
| **Limit objemu služby** |  |
| **Omezení** |  |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Počet host serverů – 2 |
| **Další podmínky** |  |

## Katalogový list S2.2 - Podpora provozu zálohování

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | S-EDU-BACK | KÓD | S2.2 |
| Název služby | Podpora provozu zálohovacího systému |
| VYMEZENÍ SLUŽBY |
| Prostředí | PRODUKČNÍ |
| Cílová skupina | Centrální systémy, aplikace, uživatelé |
| Požadované role obsazované Dodavatelem | Název role | ID role | Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby) | Dostupnost |
| Architekt | BACK-AR | 5% | 8-17 |
| Administrátor | BACK-AD | 15% | 8-17 |
| Manažer bezpečnosti | BACK-BZ | 5% | 8-17 |
| CENY |
| Položka | Cena bez DPH | Částka DPH | Cena s DPH |
| Cena za podporu provozu | [●] | [●] | [●] |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ  |
| 1. Provoz služby BACK:
	1. údržba všech komponentů řešení zálohování včetně repozitářů záloh,
	2. profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní bázi),
	3. kontrola průběhu záloh, řešení případných problémů (na denní bázi),
	4. kontrola logů (na denní bázi),
	5. kontrola monitoringu služby (na denní bázi),
	6. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
	7. vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů služby,
	8. provádění servisních a diagnostických služeb při závadě služby,
	9. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
2. Správa služby BACK:
	1. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
	2. údržba služby – všech komponentů řešení,
	3. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
	4. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
	5. předkládání návrhů na optimalizaci služby (na kvartální bázi),
	6. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. provozní deník služby - osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání)
	2. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,
	3. aktuální konfigurace komponentů služby včetně zálohovacích úloh,
	4. aktuální přehled provozních parametrů služby,
	5. správa konfigurací předmětné služby,
4. Zajištění maintenance:
	1. zajištění a dodávka maintenance (nových verzí software a přístup k technické podpoře výrobce) diskových úložišť v rámci smluvního paušálu,
5. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)
 |
| SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| SLA PARAMETRY | Jednotka | Hodnota | Max počet za období | Kreditace |
| Dostupnost | [%/měs] | 95 | N/A |  |
| Provozní doba zaručená | [hod-hod] | 8–17 (9x5) | N/A |  |
| Max. doba výpadku | [hod] | 8 | N/A |  |
| Max. doba nedostupnosti dat | [hod] | 8 | N/A |  |
| Max. doba servisní odezvy | [min] | 60 | N/A |  |
| Odstranění výpadku – A | [dny] | 1 | 1 |  |
| Odstranění výpadku – B | [dny] | 1 | 5 |  |
| Odstranění výpadku – C | [dny] | 5 | 10 |  |
| Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou) |
| Kategorie A | Nedostupnost služby – zálohy nejsou prováděny |
| Kategorie B | Snížený výkon nebo kvalita služby – pomalé provádění záloh, výskyty dílčích chyb (ne varování či upozornění) v průběhu záloh |
| Kategorie C | Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B. |
| Způsob kontroly  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb zálohovacího řešení ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka provozu služby | Počet zálohovaných virtualizovaných fyzických serverů - hostitelů serverové virtualizace |
| Limit objemu služby |  |
| Omezení | Předmětem služby není zajištění provozu hardwarových prvků řešení – serverů a datových úložišť (samostatná služba S-EDU-HW).  |
| Další podmínky | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. |
| KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ |
| Počet zálohovaných serverů – 2 |

## Katalogový list S2.3 - Podpora provozu diskových úložišť

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | S-EDU-DISK | KÓD | S2.3 |
| Název služby | Podpora provozu diskových úložišť  |
| VYMEZENÍ SLUŽBY |
| Prostředí | PRODUKČNÍ |
| Cílová skupina | Centrální systémy, aplikace, uživatelé |
| Požadované role obsazované Dodavatelem | Název role | ID role | Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby) | Dostupnost |
| Architekt | DISK-AR | 5% | 8-17 |
| Administrátor | DISK-AD | 15% | 8-17 |
| Manažer bezpečnosti | DISK-BZ | 5% | 8-17 |
| CENY |
| Položka | Cena bez DPH | Částka DPH | Cena s DPH |
| Cena za podporu provozu | [●] | [●] | [●] |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ  |
| 1. Provoz služby DISK:
	1. údržba komponentů služby (Rozšíření diskové virtualizace – komodita K1 zakázky)
	2. profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní bázi),
	3. kontrola logů (na týdenní bázi),
	4. kontrola monitoringu služby (na týdenní bázi),
	5. kontrola výkonnostních parametrů služby – hodnota IOPS (na denní bázi),
	6. kontrola vytížení systémových zdrojů CPU, paměť, spravovaná úložiště (na denní bázi)
	7. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
	8. vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů služby,
	9. provádění servisních a diagnostických služeb při závadě služby,
	10. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
2. Správa služby DISK:
	1. kontrola instalace nových a opravných verzí firmware/software diskových úložišť v rámci smluvního paušálu (na měsíční bázi),
	2. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
	3. údržba služby – všech komponentů řešení,
	4. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
	5. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
	6. předkládání návrhů na optimalizaci služby (na měsíční bázi),
	7. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
3. Zajištění maintenance:
	1. zajištění a dodávku maintenance (nových verzí firmware/software a přístup k technické podpoře výrobce) diskových úložišť v rámci smluvního paušálu,
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. provozní deník služby - osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání),
	2. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,
	3. aktuální konfigurace komponentů služby,
	4. aktuální přehled provozních parametrů služby,
	5. správa konfigurací předmětné služby,
5. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)
 |
| SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| SLA PARAMETRY | Jednotka | Hodnota | Max počet za období | Kreditace |
| Dostupnost | [%/měs] | 99 | N/A |  |
| Provozní doba zaručená | [hod-hod] | 8–17 (9x5) | N/A |  |
| Max. doba výpadku | [hod] | 2 | N/A |  |
| Max. doba nedostupnosti dat | [hod] | 2 | N/A |  |
| Max. doba servisní odezvy | [min] | 15 | N/A |  |
| Odstranění výpadku – A | [hod] | 2 | 1 |  |
| Odstranění výpadku – B | [dny] | 1 | 5 |  |
| Odstranění výpadku – C | [dny] | 5 | 10 |  |
| Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou) |
| Kategorie A | Nedostupnost služby – data diskových úložišť nejsou dostupná |
| Kategorie B | Služba je částečně funkční, má snížený výkon či krátké výpadky neohrožující běh ostatních systémů.  |
| Kategorie C | Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B. |
| Způsob kontroly  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb diskových úložišť ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka provozu služby | Počet uzlů (nodů) úložiště |
| Limit objemu služby |  |
| Omezení | Předmětem služby není zajištění provozu hardwarových prvků řešení – serverů a hardware datových úložišť (samostatná služba S-EDU-HW) a serverové virtualizace (samostatná služba S-EDU-VIRT)  |
| Další podmínky | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. |
| KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ |
| Počet uzlů (nodů) – 2, ve dvou lokalitách |

## Katalogový list S2.4 - Podpora provozu síťové infrastruktury

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | S-EDU-LAN | KÓD | S2.4 |
| Název služby | Podpora provozu síťové infrastruktury  |
| VYMEZENÍ SLUŽBY |
| Prostředí | PRODUKČNÍ |
| Cílová skupina | Centrální systémy, aplikace, uživatelé |
| Požadované role obsazované Dodavatelem | Název role | ID role | Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby) | Dostupnost |
| Architekt | LAN-AR | 5% | 8-17 |
| Administrátor | LAN-AD | 75% | 8-17 |
| Manažer bezpečnosti | LAN-BZ | 10% | 8-17 |
| CENY |
| Položka | Cena bez DPH | Částka DPH | Cena s DPH |
| Cena za podporu provozu | [●] | [●] | [●] |
| ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ  |
| 1. Provoz služby LAN:
	1. údržba komponentů služby (Centrální a Přístupové přepínače, WiFi přístupové body, Bezdrátové pojítko a Optické prvky – komodita K1 zakázky)
	2. profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní bázi),
	3. kontrola logů (na týdenní bázi),
	4. kontrola monitoringu služby (na týdenní bázi),
	5. kontrola výkonnostních parametrů služby – propustnost prvků (na denní bázi),
	6. kontrola vytížení systémových zdrojů CPU, paměť, zatížení portů (na denní bázi)
	7. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
	8. vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů služby,
	9. provádění servisních a diagnostických služeb při závadě služby,
	10. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
2. Správa služby LAN:
	1. Kontrola dostupnosti maintenance (nových a opravných verzí firmware/software) síťových prvků v rámci smluvního paušálu,
	2. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
	3. údržba služby – všech komponentů řešení,
	4. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
	5. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
	6. předkládání návrhů na optimalizaci služby (na měsíční bázi),
	7. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
3. Zajištění maintenance:
	1. zajištění a dodávku maintenance (nových verzí firmware/software a přístup k technické podpoře výrobce) síťových prvků v rámci smluvního paušálu,
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. provozní deník služby - osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání),
	2. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,
	3. aktuální konfigurace komponentů služby,
	4. aktuální přehled provozních parametrů služby,
	5. správa konfigurací předmětné služby,
5. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)
 |
| SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| SLA PARAMETRY | Jednotka | Hodnota | Max počet za období | Kreditace |
| Dostupnost | [%/měs] | 99 | N/A |  |
| Provozní doba zaručená | [hod-hod] | 8–17 (9x5) | N/A |  |
| Max. doba výpadku | [hod] | 2 | N/A |  |
| Max. doba nedostupnosti dat | [hod] | 2 | N/A |  |
| Max. doba servisní odezvy | [min] | 15 | N/A |  |
| Odstranění výpadku – A | [hod] | 2 | 1 |  |
| Odstranění výpadku – B | [dny] | 1 | 5 |  |
| Odstranění výpadku – C | [dny] | 5 | 10 |  |
| Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou) |
| Kategorie A | Nedostupnost služby – síťová data nejsou přenášena nebo jsou přenášena s chybami |
| Kategorie B |  Služby je částečně funkční, má snížený výkon či krátké výpadku neohrožující běh ostatních systémů.  |
| Kategorie C | Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B. |
| Způsob kontroly  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb diskové virtualizace ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka provozu služby | Počet síťových prvků |
| Limit objemu služby |  |
| Omezení |  |
| Další podmínky | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. |
| KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ |
| Počet síťových prvků – 352, ve 9 lokalitách |

## Katalogový list S2.5 - technická podpora serverového HW

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-EDU-HW | KÓD | S2.5 |
| **Název služby** | Technická podpora serverového HW |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Cílová skupina** | Uživatelé zadavatele |
| **Požadované role obsazované Dodavatelem** | **Název role** | **ID role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **Dostupnost** |
| Architekt | HW-AR | 10% | 8-17  |
| Administrátor | HW-AD | 15% | 8-17 |
| Technický specialista hw | HW-TS | 30% | 8-17 |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za podporu provozu | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Technická podpora serverového hardware – viz seznam Hardware dle bodu 7.11 Přílohy 3.a Zadávací dokumentace v rozsahu:
	1. Monitorování stavu hardware,
	2. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů hardware,
	3. Provádění záručních i pozáručních oprav,
	4. Proaktivní opravy hardware (zjistí-li uchazeč závadu, provede samostatně opravu),
	5. Opravy vadného hardware na výzvu zadavatele včetně poskytnutí náhradních dílů. V případě pozáručních oprav budou náhradní díly i služby opravy hrazeny nad rámec paušálu.
	6. Poskytnutí náhradních dílů pro opravy a provedení oprav v rámci smluvního paušálu (včetně pozáručních oprav) u prvků označených jako KRITICKÉ v seznamu Hardware dle bodu 7.11 Přílohy 3.a Zadávací dokumentace
	7. Provedení veškerých oprav do druhého pracovního dne u vybraných prvků – označeny jako KRITICKÉ v seznamu Hardware dle bodu 7.11 Přílohy 3.a Zadávací dokumentace
	8. Provedení pozáručních oprav do pěti pracovních dnů
	9. Poskytnutí náhradního řešení, není-li možno závadu odstranit do požadovaného termínu,
	10. Provedení obnovy dat ze zálohy, pokud při závadě došlo ke ztrátě dat,
	11. Diagnostika chybových stavů či nestandardního chování, návrhy a provedení jejich řešení;
	12. Návrh vhodných standardizovaných systémových image s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,
	13. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,
	14. Součinnost při řešení problémů software provozovaném na podporovaném hardware,
	15. Odborná technická podpora – 2nd level support (na denní bázi),
	16. Provádění kontrol verzí a aktualizací firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb (na kvartální bázi nebo dříve dle konkrétní potřeby),
	17. Profylaktická činnost – fyzická kontrola hardware, vyčištění, aktualizace firmware (na roční bázi nebo častěji dle specifikací výrobce)
2. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. aktualizace konfigurace hardware,
	2. aktualizace sériových čísel systémů a komponent,
	3. provozní deník služby technická podpora serverového HW, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání, seznam opravených/vyměněných komponent
3. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| **Vyhodnocovací období**  | 1 kalendářní měsíc |
| **SLA PARAMETRY** | **Jednotka** | **Hodnota** | **Max počet za období** |  |
| Dostupnost | [%/měs] | 98 | N/A |  |
| Provozní doba zaručená | [hod-hod] | 8–17 (9x5) | N/A |  |
| Max. doba výpadku | [dny] | NBD | N/A |  |
| Max. doba nedostupnosti dat | [dny] | NBD | N/A |  |
| Max. doba servisní odezvy | [min] | 30 | N/A |  |
| Odstranění výpadku – A | [dny] | NBD | 2 |  |
| Odstranění výpadku – B | [dny] | 3 | 5 |  |
| Odstranění výpadku – C | [dny] | 5 | 10 |  |
| **Upřesnění kategorií incidentů a závad** (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou) |
| **Kategorie A** | Nefunkčnost hardware |
| **Kategorie B** | Hardware funkční, ale jeho parametry (výkon, stabilita, teplota apod.) neodpovídají standardním  |
| **Kategorie C** | Ostatní závady nespadající do kategorie A nebo B. |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost hardware ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu. |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Měrná jednotka provozu služby** | Počet hardwarových systémů |
| **Limit objemu služby** |  |
| **Omezení** |  |
| **Další podmínky** |  |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Počet serverů – 2 Počet síťových přepínačů – 68Počet přístupových bodů WiFi – 282Počet optických modulů – 50Počet bezdrátových pojítek – 1 (sada)Počet síťových úložišť NAS – 1Rozmístění ve dvou lokalitách |