**Příloha č. 1 – Rámcové dohody**

**Technická specifikace**

**Specifikace Služeb**

Předmětem plnění Rámcové dohody je poskytování odborných technických služeb a souvisejícího odborného poradenství pro účely technologické a aplikační podpory provozu HW a SW Infrastruktury Objednatele.

Předmět plnění bude v rámci Rámcové dohody realizován tak, že Poskytovatel v první fázi provede převzetí a kontrolu stávajících technologií.

V druhé fázi poskytování bude Poskytovatel na základě Dílčích smluv poskytovat tyto Služby:

* správu a údržbu svěřených zařízení (HW a SW Infrastruktury) dle jednotlivých Katalogových listů;
* poskytování Služeb specialistů, Objednatel bude mít k dispozici realizační tým Poskytovatele, prostřednictvím jehož členů bude Poskytovatel poskytovat Objednateli související ICT služby dle požadavků Objednatele.
* poskytnutí služeb exitu, budou-li Objednatelem postupem dle Rámcové dohody požadovány.

# První fáze – Služby převzetí

Součástí nabídky musí být navrhovaný popis a harmonogram převodu služeb na Poskytovatele, tj. poskytnutí Služeb převzetí dle odst. 3.1 Rámcové dohody. Tato tranzice slouží k tomu, aby se Poskytovatel s prostředím datových center seznámil, převzal dokumentaci, přístupová oprávnění a zařízení do své správy a připravil poskytování Služeb.

Součástí této tranzice musí být minimálně:

* seznámení se s přebíranými technologiemi a jejich kontrola,
* ověřený, případně aktualizovaný seznam servisovaných technologií a zařízení,
* předání dokumentace datového centra, včetně metodik údržby,
* ověřená, případně aktualizovaná dokumentace a schémata,
* protokol o funkčnosti přístupů k technologiím (fyzický i pro management technologií),
* protokol o funkčnosti přístupu na dohledový nástroj objednatele
* ověření napojení dispečinku Poskytovatele na nástroj „Provozní deník“ Objednatele,
* protokol o převzetí servisovaných technologií do správy.

Na základě Poskytovatelem navrhovaných bodů tranzice navrhne Poskytovatel harmonogram tranzice v délce trvání maximálně 1 měsíce.

Po potvrzení protokolu o převzetí servisovaných technologií do správy dojde k ukončení fáze Tranzice služeb a začne fáze Poskytování služeb.

# Obecné požadavky na úroveň poskytování Služeb dle Rámcové dohody

Níže uvedené požadavky vymezují základní požadavky na zázemí, nástroje a prostředí Poskytovatele pro poskytování Služeb dle Katalogových listů služeb.

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadovaná Služba** | **Minimální požadavek na splnění požadované funkcionality (vlastnosti)** |
| Zajištění technické podpory službou typu Dispečink, způsobem dále popsaným v bodě 3 této specifikace (MANDATORNÍ POŽADOVANÉ FUNKCIONALITY SLUŽBY DISPEČINK a SYSTÉMU EVIDENCE POŽADAVKŮ). Služba je definována jako pracoviště Poskytovatele, poskytující pomoc klíčovým uživatelům a kontaktním osobám Objednatele. | Dostupnost služby v režimu 24/7/365 (denně – pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně, 365 dnů v roce) |
| Spolupráce při zajištění technické podpory s výměnou HW/komponent. | Koordinace činností vedoucí k včasnému ukončení opravy HW/komponent, dle podmínek Poskytovatele – výrobce příslušného HW |
| Poskytování odborných konzultací k výkonnostním parametrům, bezpečnosti a případně provedení úprav nebo optimalizace nastavení. | 3 člověkodny/měsíc |
| Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce, včetně výstupů ze systémů Monitoringu, Dispečinku a evidence požadavků. | 6 člověkodnů/3 měsíce |

# Požadavky na doplňkové funkcionality Služby

# DISPEČINK

Zajištění dostupnosti a funkcionality Služeb komunikačního centra Dispečink Poskytovatelem.

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadovaná Služba** | **Minimální požadavek na splnění požadované funkcionality (vlastnosti)** |
| Zajištění dostupnosti a funkcionality služeb komunikačního centra Dispečink a nástroje pro evidenci požadavků splňujícího zásady obecných bezpečnostních norem | ANO, v provozním režimu 24x7x365 |
| Služba Dispečink musí zahrnovat zejména přijímání dotazů či požadavků od Objednatele, jejich vyhodnocení a zajištění jejich vyřešení v souladu se smluvně ujednanou SLA a on-line monitoring stavu řešení jednotlivých požadavků. | ANO |
| Komunikační centrum Dispečinku musí dále zajišťovat výstupy použitelné k objektivnímu měření kvality poskytovaných Služeb. Zabezpečený přístup k vedení soupisu všech poskytnutých služeb, hlášených poruch a stavů jejich řešení a dále evidenci veškerých servisních zásahů v produkčním prostředí systému. | ANO |
| Dojezdový čas pro řešení problémů v sídle Objednatele | ANO, max. 120 minut |
| L1 úroveň podpory = pracoviště Dispečinku poskytovatele zabezpečuje příjem, resp. vstupní zpracování všech Incidentů, požadavků, jejich prvotní kontrolu a předání řešitelům | ANO |
| L2 úroveň podpory = označuje první vrstvu řešitelů uchazečem přijatého požadavku, Incidentu. | ANO |
| L3 úroveň podpory = označuje druhou vrstvu řešitelů uchazeče, kteří provádějí vysoce specializované činnosti, např. metodicko – technické analýzy složitých problémů. | ANO |
| Všechny záznamy procházející úrovněmi L1 až L3 musí být vedeny v systému evidence požadavků Poskytovatele. | ANO |
| Počet operátorů Poskytovatele v režimu 24/7/365 v místě pracoviště Dispečinku | Min. 2 |

## **SYSTÉM EVIDENCE POŽADAVKŮ**

Zajištění dostupnosti a funkcionality Služeb evidenci požadavků ze strany Objednatele

|  |  |
| --- | --- |
| **Funkční požadavky na systém evidence požadavků** | **Minimální požadavek na splnění požadované funkcionality (vlastnosti)** |
| Funkční API rozhraní, pro automatizované připojení k ticketovacím (Helpdesk) řešením třetích stran (Landesk, atp.) | ANO |
| Komunikační kanály   * Zadávání pomocí RestAPI z Provozního deníku * Zadávání pomocí e-mailu * Zadávání pomocí telefonu | ANO |
| Přes RestAPI je na Provozní deník možno poslat informaci o založení nového tiketu, pozastavení řešení tiketu a jeho znovu řešení, o vyřešení tiketu, odmítnutí tiketu a aktualizaci popisu řešení | ANO |
| Přes RestAPI je možno přijmout informaci z Provozního deníku o přidělení nového tiketu, aktualizaci popisu zadání a zrušení tiketu. | ANO |
| Definování rolí alespoň do třech úrovní admin, řešitel a uživatel | ANO |
| Definování uživatelské role – manažer od Objednatele, který vidí souhrnné reporty a seznam aktuálních požadavků | ANO |
| Databáze znalostí a FAQ | ANO |
| Šifrovaná komunikace SSL | ANO |

# Definice pro poskytování služby

|  |
| --- |
| **Reakční doba** na incident/požadavek  Definice: *Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku uživatelem na HelpDesk až do okamžiku zaznamenání oznámení o přijetí incidentu/požadavku na HelpDesk, např. automatickým potvrzení (e-mailová zpráva).*  Reakční doba jeden kalendářní den znamená dobu odezvy do 24 hodin od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku na HelpDesk Poskytovatele.  Reakční doba jedna hodina znamená dobu odezvy do 60 minut od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku na HelpDesk Poskytovatele. |
| **Doba zahájení** řešení incidentu/požadavku  Definice: *Maximální doba, která uplyne od přijetí incidentu/požadavku na HelpDesk Poskytovatele do okamžiku zahájení reálného řešení incidentu/požadavku. Poskytovatel je povinen formálně oznámit zahájení řešení incidentu/požadavku Objednateli e-mailem*.  Doba zahájení řešení jeden kalendářní den znamená dobu odezvy do 24 hodin od okamžiku přijetí incidentu/požadavku na HelpDesk Poskytovatele.  Doba zahájení řešení jedna hodina znamená dobu odezvy 60 minut od okamžiku přijetí incidentu/požadavku na HelpDesk Poskytovatele. |
| **Doba vyřešení** incidentu/požadavku  Definice: *Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku na HelpDesk Poskytovatele do okamžiku doručení oznámení o vyřešení incidentu/požadavku Objednateli.*  V případě, že Objednatel nepovažuje incident/požadavek za vyřešený, je oprávněn samostatně znovu otevřít incident/požadavek k novému řešení, a to do 24 hodin od doručení oznámení o vyřešení incidentu/požadavku. V případě, že bude prokázáno, že znovu otevření incidentu/požadavku bylo ze strany Objednatele oprávněné, bude předchozí vyřešení incidentu/požadavku Poskytovatelem považováno za nesplněné (doba od doručení oznámení o vyřešení incidentu/požadavku do znovu otevření incidentu/požadavku se nezapočítává do doby vyřešení incidentu/požadavku, resp. prodlení Poskytovatele). |

|  |
| --- |
| **Lhůty pro poskytování Služby** |
| Jsou uvedeny u jednotlivých Katalogových listů jako SLA parametry. |

# SLA, sleva z ceny za porušení SLA

V případech, kdy Poskytovatel v rámci poskytování Služeb (*Service level Agreement, SLA*), jejichž předmět je smluvně vymezen příslušným Katalogovým listem, nedosáhne stanovené (dohodnuté) úrovně plnění během Vyhodnocovacího období, vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny za Služby pro dané Vyhodnocovací období. Za nedosažení stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nepočítá doba plánované odstávky Infrastruktury anebo dané Služby. Výše jednorázové slevy bude stanovena dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení (specifikovaná jednotlivě pro každý SLA parametr).

V případě, že v důsledku výpadku jedné Služby dojde k výpadku i dalších Služeb, platí, že sleva z ceny se uplatní pouze pro danou Službu, která způsobila výpadek i ostatních Služeb.

V případě, že dojde k nedodržení více dílčích SLA parametrů v rámci jedné Služby, platí, že sleva z ceny se uplatní ke všem nedodrženým dílčím SLA parametrům.

1. **Dostupnost**

Dostupností je míněna dostupnost Služby v průběhu zaručené provozní doby, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Na dostupnost, resp. nedostupnost Služby mají dopad incidenty kategorie A (incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují). Dostupnost Služby je vyhodnocována v procentech za Vyhodnocovací období.

1. **Provozní doba zaručená**

Provozní dobou zaručenou je míněna provozní doba Služby, v průběhu, které je Objednatelem požadovaná a současně Poskytovatelem garantovaná plná nebo omezená dostupnost Služby, a to včetně podpory ze strany Poskytovatele. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). Dostupnost Služby, resp. úroveň/rozsah její dostupnosti v době mimo zaručenou provozní dobu je specifikována příslušném katalogovém listě.

1. **Maximální doba výpadku**

Maximální dobou výpadku je míněno maximální časové období, po které je v rámci zaručené provozní doby přípustná jednorázová nedostupnost Služby. Maximální doba výpadku je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

1. **Maximální doba nedostupnosti dat**

Maximální dobou nedostupnosti dat je míněna ztráta nebo nedostupnost transakčních, aplikačních či systémových dat využívaných/spravovaných danou Službou, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Maximální doba nedostupnosti dat je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

1. **Maximální doba servisní odezvy**

Reakční dobou servisní opravy je míněna doba, do které je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v helpdeskovém systému, který byl založen v rámci zaručené provozní doby. Maximální doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v minutách).

1. **Odstranění výpadku – A, B a C**

Jednotlivé kategorie incidentů jsou uvedeny v příslušných katalogových listech. Odstranění výpadku je měřeno/vyhodnocováno v jednotkách času (v hodinách pro kategorii A, ve dnech pro kategorie B a C).

Čas potřebný k odstranění hardwarové závady třetí smluvní stranou (např. servis třetích stran, jakožto přímým smluvním partnerem Objednatele), se do doby vyřešení výpadku nezapočítává.

Plánované odstávky Infrastruktury anebo dané Služby se do doby výpadku nezapočítávají.

Níže uvedená tabulka zobrazuje výčet parametrů SLA s příslušnými slevami z příslušné ceny za poskytování Služeb dle Rámcové dohody a této **Přílohy č. 1** Rámcové dohody a způsobem výpočtu.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Název parametru** | **Slevy z ceny příslušné ceny Služby v Kč (bez DPH)** | **Způsob výpočtu** |
| Dostupnost Služby | 1.000,- | Za každou započatou 1 hodinu nedostupnosti nad stanovenou hodnotu parametru |
| Max. doba výpadku | 750,- | Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru |
| Max. doba nedostupnosti dat | 750,- | Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru |
| Max. doba servisní odezvy | 500,- | Za každých započatých 30 minut nad stanovenou hodnotu parametru |
| Doba odstranění závady kategorie A | 750,- | Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru |
| Doba odstranění závady kategorie B | 500,- | Za každý započatý den nad stanovenou hodnotu parametru |
| Doba odstranění závady kategorie C | 500,- | Za každý započatý den nad stanovenou hodnotu parametru |

# Druhá fáze – Poskytování Služeb dle Katalogových listů

Poskytovatel poskytuje Služby dle Katalogových listů, a to na základě Dílčích smluv

KL01 – Obecné pravidelné služby a SLA

KL02 – Provoz monitoringu a dohledové služby

KL03\_Sluzby\_HelpDesk\_ServiceDesk

KL04 – Správa serverové infrastruktury HW

KL05 – Správa prostředí SAN a diskových polí

KL06 – Správa LAN prvků

KL07 – Správa platformy VMware

KL08 – Správa služby MS Active Directory

KL09 – Správa služby Certifikační autorita

KL10 – Správa infrastrukturních služeb

KL11 – Správa Linux serverů

KL12 – Správa databázových serverů pro MS SQL a ORACLE

KL13 – Správa MS Exchange Server

KL14 – Správa MS Windows serverů

KL15 – Správa prostředí SIEM

KL16 – Služby dohledu SOC

KL17 – Správa prostředí IDM a MDM

KL18 – Správa perimetru sítě Firewall a VPN

KL19 – Uživatelská podpora v místě

KL20 – Správa zálohování

Specifikace jednotlivých datových center Objednatele, je uvedena v Data roomu Objednatele, přičemž Objednatel prohlašuje, že se s touto specifikací seznámil.

**Práce nad rámec Katalogových listů**

**je v každém KL označena jako „Služba rozšířené podpory“ a bude objednána dle potřeb Objednatele prostřednictvím specialistů Poskytovatele:**

* Projektový manažer
* Specialista architekt řešení
* Specialista řízení IT služeb
* Specialista řízení bezpečnosti informací
* IT specialista na prostředí MS Exchange Server
* IT specialista pro databázové systémy Microsoft SQL
* IT specialista na databázové systémy ORACLE
* IT specialista pro systémy LAN CISCO
* IT specialista na systémy Firewall FORTINET
* IT specialista pro serverovou infrastrukturu (Intel servery)
* IT specialista pro infrastrukturu pro ukládání dat IBM Storwize a sítí SAN
* IT specialista na OS MS Windows Server – Active Directory
* IT specialista na serverové operační systémy OS Linux Red Hat
* IT specialista na serverové virtualizační datacentrové systémy VMware
* IT specialista zálohování Veeam
* IT specialista na systémy IP Monitoringu sítí
* IT specialista na systémy SIEM – QRADAR
* IT specialista na systémy SIEM – ochrana databází Guardium
* IT specialista na systémy SIEM – analytik
* IT specialista na software pro šifrování dat
* IT specialista na řešení ochrany koncových zařízení ESET
* IT specialista podpory uživatelů Windows
* IT specialista e-SPIS
* IT specialista na systémy MDM
* IT specialista na systémy IDM

na základě požadavků Objednatele a v kvalitě uvedené níže.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) – SPOLEČNÁ TABULKA PRO VŠECHNY KATALOGOVÉ LISTY | | | | | | |
| Vyhodnocovací období | 1 kalendářní měsíc | | | | | |
| SLA PARAMETRY | | Jednotka | Hodnota pro KL | Hodnota pro KL | Hodnota pro KL | Hodnota pro KL |
| 01 | 02, 03 | 09, 19, 20 | 04,05,06,07,08,10,11, 12,13,14,15,16,17,18 |
| Dostupnost | | [%/měsíc] | 98% | 98% | 99% | 99% (max. 6h výpadku) |
| Provozní doba zaručená | | [hod-hod] | 24x7x365 a 8x5x365 | 24x7x365 a 8x5x365 | 8x5x365 | 24x7x365 |
| Max. doba výpadku | | [hod] | Se řídí dle KL 2-20 | Se řídí dle KL 2-20 | 8 | 8 |
| Max. doba nedostupnosti dat | | [hod] | Se řídí dle KL 2-20 | Se řídí dle KL 2-20 | 8 | 8 |
| Max. doba zahájení řešení incidentu/požadavku | | [min] | Se řídí dle KL 2-20 | 120 | 120 | 120 |
| Odstranění výpadku – A | | [hod] | Se řídí dle KL 2-20 | Se řídí dle KL 2-20 | 48 | 24 |
| Odstranění výpadku – B | | [dny] | Se řídí dle KL 2-20 | Se řídí dle KL 2-20 | 4 | 3 |
| Odstranění výpadku – C | | [dny] | Se řídí dle KL 2-20 | Se řídí dle KL 2-20 | 10 | 5 |
| Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou) | | | | | | |
| Kategorie A | Nedostupnost některé z klíčových technických součástí | | | | | |
| Kategorie B | Závada nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost 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.  Příklad: Dostupnost 99% v režimu 24/7/365 znamená, že maximální součet výpadku provozu dané služby, v jednom měsíci o 30 kalendářních dnech, představuje 7h a 12min  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 elektronické pošty.  Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce, včetně výstupů ze systémů Monitoring a HelpDesk v očekávaném rozsahu minimálně 2 člověkodnů/měsíc. | | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **KL01 – Řízení pravidelné služby a SLA** | |
| Stručný popis | |
| Řízení pravidelné služby a SLA zaštiťuje plánování a řízení strategie, při implementaci a správě spravovaných ICT systémů ze strany Dodavatele. | |
| Parametry služby | |
| 1. Měrná jednotka:    1. Měsíční paušál 2. Limit objemu služby:    1. Měsíční paušál 3. Doba provozu služby:    1. 8x5 | |
| POPIS SLUŽBY | |
| **Služby základní podpory**   1. Provoz:    1. Organizace, plánování a řízení strategie, při implementaci a správě spravovaných ICT systémů ze strany Dodavatele v rozsahu katalogových listů,    2. Je klíčovým kontaktem pro komunikaci s Odběratelem, úseky obchodního a technického oddělení Dodavatele,    3. Zajišťuje pravidelný kontakt s Odběratelem, eskaluje a zajišťuje řešení požadavku dle priorit Odběratele. 2. Správa:    1. Stav plnění SLA a soupis odchylek,    2. Seznam řešených incidentů za poslední kalendářní měsíc,    3. Akční plán, návrhy na zlepšení a přijatá opatření pro další měsíc,    4. Konzultační činnost,    5. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Odběratele. 3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v existující infrastruktuře (společně s dodavateli technologií).   **Služby rozšířené podpory**   1. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem nových řešení infrastruktuře (společně s dodavateli technologií). | |
| **Reportování a měření** | Report činností elektronicky na měsíční bázi |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY | |
| **Předpoklady služby** | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele. |
| **Výjimky služby** | V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení. |

|  |  |
| --- | --- |
| **KL02 – Provoz monitoringu a dohledové služby** | |
| Stručný popis | |
| Provoz monitoringu a dohledové služby zaštiťuje centrální monitoring sledovaných entit, v kombinaci se službou Servidesk a dohled umožňuje propojení alertů a automatické vytváření incidentních ticketů v HelpDeskovém systému Dodavatele. | |
| Parametry služby | |
| 1. Měrná jednotka:    1. Počet monitorovaných prvků technologie = hostů 2. Limit objemu služby:    1. Do 300 hostů (host = monitorovaná entita, mj. server, virtuální server a síťové prvky) 3. Doba provozu služby:    1. 24x7 | |
| POPIS SLUŽBY | |
| Monitoring poskytuje oběma smluvním stranám včasná varování, formou e-mailové, SMS notifikace nebo hlasové zprávy, o výpadcích, trendech a historii chodu důležitých technologií IT infrastruktury a v omezeném rozsahu aplikačních systémů monitorovaných po dohodě s Objednatelem.  Monitoring ICT infrastruktury dostupný v režimu 24x7x365. Poskytovatel zajistí plnění záznamů o prvcích a zařízeních v rámci dohledového nástroje, za využití týmu specialistů, kteří neustále vyhodnocují a zpracovávají hlášení událostí dohledovým systémem.  Poskytovatel je povinen přistupovat přes zabezpečený protokol HTTPS.  Monitoring sleduje fyzické i virtuální prvky a technologie, společně s funkcí autodiscovery zabezpečuje aktuální monitoring, minimálně pro CPU, SNMP discovery, SSH, Telnet, provoz a chybovost na jednotlivých portech.  Součástí předmětu plnění musí být i reporting z dohledového nástroje, který musí umožňovat ad hoc nebo individuální grafické reporty z nasbíraných hodnot. Je možné definovat vlastní skupiny pro sledování plnění SLA nad jednotlivými technologiemi.  Monitorovací nástroj je provozován na virtuálním nebo fyzickém proxy serveru pod výhradní správou Dodavatele. Monitoring proxy server zasílá šifrovaná data (využívající crypto knihovny mbed TLS / PolarSSL, GnuTLS nebo OpenSSL) k vyhodnocení do centrálního serveru, umístěného v dohledovém centru Dodavatele. V kombinaci se službou ServiceDesk a dohled umožňuje propojení alertů a automatické vytváření incidentních ticketů v HelpDeskovém systému Dodavatele.  Dále nabízí tyto funkce:   * webový interface s možností přístupu online pro zákazníka * notifikace pomocí SMS v rámci sítě GSM a emailových služeb * monitoring stavu fyzických a virtuálních prvků řešení * podpora funkce Auto Discovery pro:   + Detekci file systémů; rozpoznání CPU a CPU core; rozpoznání SNMP OID; rozpoznání ODBC SQL dotazů; detekci služeb operačních systemů * Definice vlastních parametrů pro alert skripty * Grafické zobrazování sledovaných hodnot * XML import/export monitorovaných dat * Přístup k historii dat 14dní zpětně a trendům 1 rok; Podpora IPv4 i IPv6 konektivity * Vzdálené akce (reboot, restart) a automatický management interních databází a logů * Monitorování Aplikací * Monitoring databází (Oracle, PostgreSQL, MySQL, Postfix, Bind) * IPMI * Podpora SNMP v1,v2,v3   + Síťová zařízení; SNMP Traps * Systém postavený na bázi Agentu (platí pro OS)   + Režim Active a Passive; Monitoring logů a logy událostí   + Vzdáleně volané příkazy; Možnost v Agentu definovat vlastní hodnoty+ * Nastavení závislosti nadřazených triggerů (Dependencies) * Grafy a reporting   + Jednoduchý graf s možností přepnout na výpis hodnot.   + Historie naměřených dat v definovaném dynamickém grafu.   + Dashboard - zobrazení více grafů na jedné stránce; mapy –zobrazení objektů na podkladové mapě.   + Možnosti přizpůsobení grafů a mód prezentace; zobrazování trendů.   **Služby základní podpory**   1. Provoz:    1. Komplexní monitoring všech infrastrukturních zařízení a systémů, serverů, operačních systémů, systémových služeb, databází, sítí, ale v omezeném rozsahu i klíčových aplikací a aplikačních služeb Odběratele.    2. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů, archivace logů, kontrola čitelnosti uložených dat/přesun dat na novější úložná média.    3. Kontrola logů monitorovacích systémů (na denní bázi).    4. Kontrola výkonnosti a performance monitoring sledovaných technologií (na týdenní bázi).    5. Incident management - Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi).    6. Problem management - Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace). 2. Správa:    1. Implementace a správa monitoringu monitorování sítě, serverů a jejich služeb    2. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců, případně nových verzí opravující vážné bezpečnostní chyby (na kvartální bázi)    3. Analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku    4. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli    5. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně)    6. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace včetně deployment nových sond nebo jejich aktualizací 3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v existující infrastruktuře (společně s dodavateli technologií).   **Služby rozšířené podpory**   1. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem nových řešení infrastruktuře (společně s dodavateli technologií). 2. Vytváření nových monitorovacích šablon na základě specifických požadavku zadavatele. | |
| **Reportování a měření** | Report činností elektronicky na měsíční bázi. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY | |
| **Předpoklady služby** | Odběratel umožní Dodavateli nainstalovat virtuální server v každé své lokalitě, poskytne vnitřní IP adresu pro každý proxy server a připojení do vnitřní LAN infrastruktury. Komunikace proxy serverů s venkovním centrálním serverem probíhá protokolem TCP/IP.  Odběratel umožní komunikaci mezi těmito servery a centrálním serverem, nastavením propustnosti na svém perimetru lokální sítě (TCP/IP destination port 10050).  Odběratel umožní komunikaci mezi těmito servery v rámci lokální sítě (TCP/IP destination port 10051). |
| **Výjimky služby** | Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny z tohoto SLA.  V případě, kdy prokazatelně došlo k Výpadku poskytované Služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku. |

|  |  |
| --- | --- |
| **KL03 – Služby HelpDesk, Service desk** | |
| Stručný popis | |
| Služby HelpDesk, Service desk zajišťují centrální komunikační bod pro sledování a vyhodnocování stavu monitoringu a vytváření incidentních ticketů v HelpDeskovém systému Dodavatele. Je to kontaktní místo, přeneseně i softwarové řešení, na nějž se uživatel obrací s žádostí o pomoc s vyřešením problému či ohlašuje chybu. Řešitelé díky ní mají požadavky centrálně na jednom místě, což umožní zajistit jejich zpracování, řešení, prioritizaci a v neposlední řadě i dohled nad plněním SLA. | |
| Parametry služby | |
| 1. Měrná jednotka:    1. Počet uživatelských požadavků 2. Limit objemu služby:    1. Do 300 ticketů měsíčně 3. Doba provozu služby:    1. 24x7 | |
| POPIS SLUŽBY | |
| ServiceDesk služby   * Dostupnost služby ServiceDesku v požadovaném režimu 24x7, * Poskytovaná služba v souladu s normou ITIL, * Vytváření požadavků přes webový formulář, emailem a na základě telefonického rozhovoru, * V případě provozu 24x7 je v pohotovosti minimální počet 3 pracovníků ServiceDesku (CallDesk Dispečer, L1 support výjezdový technik a L2 senior systém administrátor), * Technické vybavení a prostory splňují bezpečnostní požadavky a požadavky normy ISO 27001 a ISO 20001, * Zajištění a evidence všech požadavků a servisních zásahů – telefonních, emailových i z monitoringu (notifikace zakládá požadavek v HelpDesku), * Vyhodnocení požadavků a událostí (dopad, priorita, prvotní analýza), * Dispečink a dohled nad řešením otevřených požadavků, událostmi a logistikou techniků, servisních zásahů,   HelpDesk nástroj   * HelpDeskový nástroj je dostupný přes zabezpečený protokol HTTPS, * Zajištuje automatické potvrzení o přijetí požadavku, * Zajišťuje automatické zaslání zpětné vazby Objednateli po uzavření požadavku, * Je nastaven pro příjem automatizovaných notifikací o incidentech z monitorovacího nástroje.   **Služby základní podpory**   1. Provoz:    1. Kontrola požadavků v helpdesk systému (na denní bázi)    2. Vytváření požadavků v helpdesk systému (na denní bázi)    3. Vyřizování a eskalace požadavků v helpdesk systému (na denní bázi)    4. Uzavírání požadavků v helpdesk systému (na denní bázi)    5. Incident management - Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi).    6. Problém management - Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace).   **Služby rozšířené podpory**   1. Vytváření nových zákaznických úprav Helpdesk nástroje na základě požadavku zadavatele. | |
| **Reportování a měření** | Report činností elektronicky na měsíční bázi. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY | |
| **Předpoklady služby** | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele. |
| **Výjimky služby** | Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny z tohoto SLA.  V případě, kdy prokazatelně došlo k Výpadku poskytované Služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku. |

|  |  |
| --- | --- |
| **KL04 – Správa serverové infrastruktury HW** | |
| Stručný popis | |
| Správa serverové výpočetní infrastruktury zaštiťuje správu kritické části infrastruktury a výpočetního výkonu Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu. | |
| Parametry služby | |
| 1. Měrná jednotka:    1. Počet serverů 2. Limit objemu služby:    1. Do 50 HW zařízení 3. Doba provozu služby:    1. 24x7 | |
| POPIS SLUŽBY | |
| **Služby základní podpory**   1. Provoz a správa služby    1. Konfigurace a administrace hardware serverových systémů,    2. Kontrola dostupnosti serverových systémů,    3. Kontrola výkonnosti a performance monitoring,    4. Pravidelné profylaktické činnosti, kontrola služby,    5. Návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,    6. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support,    7. Provádění záloh konfigurací,    8. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce a analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku na kvartální bázi. 2. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:    1. Postupy pro provoz a správu služby 3. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:    1. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,    2. správa konfigurací předmětné infrastruktury   **Služby rozšířené podpory**   1. Instalace a konfigurace nového hardware serverových systémů, 2. Instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce po schválení žadatelem, 3. Dodávky náhradních dílů, 4. Oprava závad zařízení serverového HW. | |
| **Reportování a měření** | Report činností elektronicky na měsíční bázi. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY | |
| **Předpoklady služby** | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.  Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s Vendorem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů. |
| **Výjimky služby** | Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.  Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.  V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení. |

|  |  |
| --- | --- |
| **KL05 – Správa prostředí SAN a diskových polí** | |
| Stručný popis | |
| Správa prostředí managementu, SAN a diskových polí zaštiťuje správu kritické části infrastruktury a dat Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální zabezpečení provozu SAN Odběratele. | |
| Parametry služby | |
| 1. Měrná jednotka:    1. Počet diskových polí a SAN 2. Limit objemu služby:    1. Do 10 zařízení 3. Doba provozu služby:    1. 24x7 | |
| POPIS SLUŽBY | |
| **Služby základní podpory**   1. Provoz a správa služby    1. Pravidelné profylaktické činnosti, kontrola služby,    2. Návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,    3. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support,    4. Konfigurace a administrace Fibre Channel SAN infrastruktury,    5. Provádění záloh konfigurací,    6. Kontrola dostupnosti diskových polí,    7. Kontrola dostupnosti Fibre Channel switchů,    8. Kontrola dostupnosti diskových polí,    9. Konfigurace zónování, LUN masking,    10. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce a analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku na kvartální bázi. 2. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:    1. Postupy pro provoz a správu služby, 3. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:    1. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,    2. správa konfigurací předmětné infrastruktury   **Služby rozšířené podpory**   1. Instalace a konfigurace nového hardware SAN a diskových polí, 2. Instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce po schválení žadatelem, 3. Dodávky náhradních dílů, 4. Oprava závad zařízení SAN a diskových polí. | |
| **Reportování a měření** | Report činností elektronicky na měsíční bázi. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY | |
| **Předpoklady služby** | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.  Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobce v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů. |
| **Výjimky služby** | Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.  Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.  V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení. |

|  |  |
| --- | --- |
| **KL06 – Správa LAN prvků** | |
| Stručný popis | |
| Správa prostředí managementu, LAN zaštiťuje správu kritické části infrastruktury Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální zabezpečení provozu LAN Odběratele.  LAN síť  • Konfigurace a administrace aktivních prvků sítě LAN,  • Konfigurace a administrace aktivních prvků bezdrátové sítě LAN,  • Kontrola a dostupnost síťových prvků. | |
| Parametry služby | |
| 1. Měrná jednotka:    1. Počet síťových prvků 2. Limit objemu služby:    1. Do 50 zařízení 3. Doba provozu služby:    1. 24x7 | |
| POPIS SLUŽBY | |
| **Služby základní podpory**  Provoz a správa služby   1. Provoz aktivních síťových prvků:    1. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace),    2. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (dle aktuální situace),    3. Provádění záloh konfigurací. 2. Správa aktivních prvků:    1. Konfigurace a správa aktivních prvků (IP, QoS,VLAN),    2. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců,    3. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků. 3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:    1. Postupy pro provoz a správu každého typu zařízení.    2. postupy pro obnovu zařízení ze záloh, 4. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:    1. Aktuální schéma fyzického zapojení do páteřní (core) sítě    2. aktuální schéma logického zapojení jednotlivých distribučních a přístupových sítí (VLAN, porty, prvky) včetně způsobu připojení k páteřní síti,    3. aktuální schéma Logického zapojení L2,L3 (interní směrování (statické, OSPF, hraniční routery), směrování do externích sítí, přehled ACL),    4. aktuální přehled verzí OS aktivních prvků   **Služby rozšířené podpory**   1. Instalace a konfigurace nového hardware LAN, 2. Instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce po schválení žadatelem. 3. Dodávky náhradních dílů 4. Oprava závad zařízení LAN | |
| **Reportování a měření** | Report činností elektronicky na měsíční bázi. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY | |
| **Předpoklady služby** | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.  Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobce, v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů. |
| **Výjimky služby** | Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.  Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.  V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení. |

|  |  |
| --- | --- |
| **KL07 – Správa platformy VMware** | |
| Stručný popis | |
| Správa prostředí managementu, VMware zaštiťuje správu kritické části infrastruktury Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální zabezpečení provozu VMware Odběratele. Správa a údržba virtualizačního software instalovaného na infrastrukturních serverech a řešení požadavků souvisejících s takovým řešením. | |
| Parametry služby | |
| 1. Měrná jednotka:    1. Počet hypervizorů 2. Limit objemu služby:    1. Do 15 zařízení 3. Doba provozu služby:    1. 24x7 | |
| POPIS SLUŽBY | |
| **Služby základní podpory**  Provoz a správa služby   1. Provoz aktivních hypervizorů:    1. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace),    2. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (dle aktuální situace),    3. Zajištění provozního dohledu a kontroly SW    4. Provádění záloh konfigurací. 2. Správa aktivních hypervizorů:    1. Konfigurace a administrace virtualizační platformy,    2. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců,    3. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace hypervizorů. 3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:    1. Postupy pro provoz a správu hypervizorů    2. Konfigurační databáze   **Služby rozšířené podpory**   1. Instalace a konfigurace nového hypervizoru, 2. Instalace a konfigurace nových virtuálních serverů. 3. Školení uživatelů v používání individuálního software. | |
| **Reportování a měření** | Report činností elektronicky na měsíční bázi. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY | |
| **Předpoklady služby** | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.  Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů. |
| **Výjimky služby** | Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.  Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.  V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení. |

|  |  |
| --- | --- |
| **KL08 – Správa služby MS Active Directory** | |
| Stručný popis | |
| Správa MS ACTIVE DIRECTORY zaštiťuje správu adresářových služeb Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu. | |
| Parametry služby | |
| 1. Měrná jednotka:    1. Počet doménových řadičů    2. Počet uživatelů v AD 2. Limit objemu služby:    1. Do 5 doménových řadičů    2. Do 400 uživatelů v AD 3. Doba provozu služby:    1. 24x7 | |
| POPIS SLUŽBY | |
| **Služby základní podpory**   1. Provoz služby AD (dle popisu stavu prostředí v tomto KL):  * Údržba databáze a replikace AD, * Systémová správa certifikační autority * Profylaktické činnosti, kontrola služby AD (na denní bázi), * kontrola logů (na denní bázi), * kontrola monitoringu služby (na denní bázi), * návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, * odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),  1. Provoz služby DNS (dle popisu stavu prostředí v tomto KL)  * Profylaktické činnosti, kontrola systému DNS, * kontrola logů (na měsíční bázi), * kontrola monitoringu služby DNS (na měsíční bázi), * návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, * odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),  1. Správa služby DNS  * údržba služby DNS - údržba databáze (Hostname, C-Name, přenosy zón, atd.), * implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DNS),  1. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií). 2. Správa účtů a skupin (zakládání, rušení, úpravy) 3. Správa doménové/globální politiky GPO (zakládání, úpravy, rušení) 4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:  * Postupy pro provoz a správu služby AD, * postupy pro obnovu služby AD ze záloh,  1. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:  * aktuální přehled a schéma infrastruktury služby AD, * aktuální schéma adresářové struktury AD, * správa konfigurací předmětné služby AD.   **Služby rozšířené podpory**   1. Vytvářeních nových doménových řadičů 2. Vytváření a správa nových domén 3. Migrace rolí doménových řadičů | |
| **Reportování a měření** | Report činností elektronicky na měsíční bázi. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY | |
| **Předpoklady služby** | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.  Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů. |
| **Výjimky služby** | Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.  V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení. |

|  |  |
| --- | --- |
| **KL09 – Správa služby Certifikační autorita** | |
| Stručný popis | |
| Správa služby Certifikační autorita zaštiťuje správu subjektu, který vydává digitální certifikáty, čímž usnadňuje využívání PKI (Public Key Infrastructure) tak, že svojí autoritou potvrzuje pravdivost údajů, které jsou ve volně dostupném veřejném klíči uvedeny. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu. | |
| Parametry služby | |
| 1. Měrná jednotka:    1. Počet podepsaných vystavených certifikátů a časových razítek 2. Limit objemu služby:    1. Do 30 000 entit 3. Doba provozu služby:    1. 24x7 | |
| POPIS SLUŽBY | |
| Kvalifikovaný certifikát pro elektronický podpis a jemu odpovídající data pro tvorbu elektronického podpisu jsou využívána k vytváření elektronického podpisu a jeho ověřování.  Komerční certifikát pak slouží pro realizaci služeb autentizace a šifrování, pro které nelze v souladu s platnou legislativou použít kvalifikovaný certifikát.  **Služby základní podpory**   1. Vystavení několika typů TWINS certifikátů 2. Vystavení komerčních certifikátů pro server 3. Vystavení SSL certifikátů 4. Vystavení elektronických pečetí 5. Obnova certifikátů 6. Vydávání certifikátů 7. Poradentství v oblasti certifikátů 8. Podpora zpracování časových razítek 9. Instalace čtečky karet na koncové stanice   **Služby rozšířené podpory**   1. Podpora dalších typů certifikátů | |
| **Reportování a měření** | Report činností elektronicky na měsíční bázi. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY | |
| **Předpoklady služby** | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.  Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů. |
| **Výjimky služby** | Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.  V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení. |

|  |  |
| --- | --- |
| **KL10 – Správa infrastrukturních služeb** | |
| Stručný popis | |
| Správa infrastrukturních služeb zaštiťuje správu kritické části infrastruktury Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální zabezpečení provozu Odběratele. | |
| Parametry služby | |
| 1. Měrná jednotka:    1. Produkční uzly modulárního řešení, operační systémy 2. Limit objemu služby:    1. Do 30 zařízení 3. Doba provozu služby:    1. 24x7 | |
| POPIS SLUŽBY | |
| **Služby základní podpory**  Seznam provozovaných síťových služeb   1. WINS – jmenná služba protokolu NetBIOS over TCP/IP. 2. DHCP – přidělování IP adres. 3. NTP – synchronizace času. 4. RADIUS – autentizační protokol. 5. TACACS – autentizační protokol   Zajištění provozu služeb   * 1. profylaktické činnosti, kontrola služby (na měsíční bázi),   2. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi),   3. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,   4. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi).   Správa služeb   1. údržba databáze, přenosy databází služby na záložní servery, na záložní DHCP servery, 2. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služeb.   Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s Poskytovateli technologií).  **Služby rozšířené podpory**   1. Instalace síťových služeb, 2. Instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce po schválení žadatelem. | |
| **Reportování a měření** | Report činností elektronicky na měsíční bázi. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY | |
| **Předpoklady služby** | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.  Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů. |
| **Výjimky služby** | Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.  V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení. |

|  |  |
| --- | --- |
| **KL11 – Správa Linux serverů** | |
| Stručný popis | |
| Služba zaštiťuje správu serverů na platformě Linux pro Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu. | |
| Parametry služby | |
| 1. Měrná jednotka:  a. Počet serverů  2. Limit objemu služby:  a. Do 30 serverů  3. Doba provozu služby:  a. 24x7 | |
| POPIS SLUŽBY | |
| **Služby základní podpory**   1. Provoz systémů na bázi LINUX:    1. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, defragmentace disku, kontrola místa na disku    2. Správa lokálních účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy)    3. Kontrola logů (na denní bázi)    4. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi).    5. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře zadavatele (dle aktuální situace).    6. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – =2nd level support (na denní bázi)    7. Kontrola konzistence file systémů 2. Správa operačních systémů v serverové infrastruktuře    1. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce operačního systému (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 Linux infrastruktury,    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. 3. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace prostředí OS dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele    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, ...) 4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavateli technologií). 5. Správa a aktualizace provozní dokumentace serverů Linux 6. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).   **Služby rozšířené podpory**   1. Instalace nových serverů, clusterů, aplikací 2. Migrace serverů, clusterů, aplikací | |
| **Reportování a měření** | Report činností elektronicky na měsíční bázi. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY | |
| **Předpoklady služby** | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.  Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů. |
| **Výjimky služby** | Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.  V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení. |

|  |  |
| --- | --- |
| **KL12 – Správa databázových serverů pro MS SQL a ORACLE** | |
| Stručný popis | |
| Správa MS SQL zaštiťuje správu databázových serverů Microsoft SQL a ORACLE pro Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu. | |
| Parametry služby | |
| 1. Měrná jednotka:  a. Počet databázových serverů  2. Limit objemu služby:  a. Do 4 zařízení  3. Doba provozu služby:  a. 24x7 | |
| POPIS SLUŽBY | |
| **Služby základní podpory**   1. Provoz databázové platformy včetně  * Kontrola logů (na denní bázi) * Kontrola integrity systémových db (na týdenní bázi) * Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) * Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců (na měsíční bázi) * Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi). * Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace). * Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi). * Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně)  1. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií) 2. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:  * Postupy pro provoz a správu databází * Postupy pro obnovu databází ze záloh   **Služby rozšířené podpory**   1. Instalace nových databázových instancí a databází 2. Migrace databázových instancí a databází (i mezi rozdílnými platformami jako např. ORACLE, SYBASE a jiné, pomocí SSIS balíčků, nutná spolupráce dodavatele) 3. Podpora uživatelů (vývojářů, správců aplikací, …) při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, zejména konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (select, …),  * Využití pokročilých služeb DB serveru (XML, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL atd) * Přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, …) | |
| **Reportování a měření** | Report činností elektronicky na měsíční bázi. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY | |
| **Předpoklady služby** | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.  Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů. |
| **Výjimky služby** | Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.  V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení. |

|  |  |
| --- | --- |
| **KL13 – Správa MS Exchange Server** | |
| Stručný popis | |
| Správa MS EXCHANGE zaštiťuje správu poštovních serverů Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu. | |
| Parametry služby | |
| 1. Měrná jednotka:  a. Počet mailboxů  2. Limit objemu služby:  a. Do 500 schránek  3. Doba provozu služby:  a. 24x7 | |
| POPIS SLUŽBY | |
| **Služby základní podpory**  1. Provoz služeb MS Exchange 2013 a vyšší   * 1. profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní 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. správa komunikačních certifikátů  1. Správa služeb Exchange:    1. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce, (na měsíční bázi),    2. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků, (na měsíční bázi),    3. implementace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků, (na měsíční bázi),    4. údržba a zajištění dostupnosti služeb MS Exchange    5. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby Exchange.    6. zakládání uživatelů, kontaktů, distribučních skupin, resource mailboxů a shared mailboxů    7. přímá podpora mailboxů VIP uživatelů 2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií). 3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:    1. postupy pro provoz a správu služby Exchange,    2. postupy pro obnovu služby Exchange ze záloh jednotlivých systémů 4. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:    1. aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby Exchange,    2. aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací Exchange,    3. správa konfigurací předmětných služeb Exchange.   **Služby rozšířené podpory**   1. Instalace nových serverů (řešení) MS Exchange a migrace uživatelů | |
| **Reportování a měření** | Report činností elektronicky na měsíční bázi. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY | |
| **Předpoklady služby** | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.  Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů. |
| **Výjimky služby** | Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.  V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení. |

|  |  |
| --- | --- |
| **KL14 – Správa MS Windows serverů** | |
| Stručný popis | |
| Správa MS windows serverů zajišťuje dostupnost a spolehlivost těchto služeb pro Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu. | |
| Parametry služby | |
| 1. Měrná jednotka:  a. Počet serverů  2. Limit objemu služby:  a. Do 50 serverů  3. Doba provozu služby:  a. 24x7 | |
| POPIS SLUŽBY | |
| **Služby základní podpory**   1. Provoz systémů na bázi Microsoft Windows:    1. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, defragmentace disku, kontrola místa na disku    2. Správa lokálních účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy)    3. Kontrola logů (na denní bázi)    4. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi).    5. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře zadavatele (dle aktuální situace).    6. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi).    7. kontrola konzistence file systémů 2. Správa operačních systémů v serverové infrastruktuře    1. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce operačního systému (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,    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. 3. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace prostředí OS dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele    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,…) 4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavateli technologií). 5. Správa a aktualizace provozní dokumentace serverů Windows 6. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).   **Služby rozšířené podpory**   1. Instalace nových serverů, clusterů, aplikací 2. Migrace serverů, clusterů, aplikací | |
| **Reportování a měření** | Report činností elektronicky na měsíční bázi. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY | |
| **Předpoklady služby** | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.  Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů. |
| **Výjimky služby** | Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.  V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení. |

|  |  |
| --- | --- |
| **KL15 - Správa prostředí SIEM a jeho modulů** | |
| Stručný popis | |
| Proaktivní dohled nad zabezpečením infrastruktury pomocí nástroje SIEM a jeho doplňkových modulů pro ochranu databázového prostředí, koncových bodů, skenování zranitelností a ochranu mobilních zařízení. | |
| Parametry služby | |
| 1. Měrná jednotka:    1. Počet sledovaných prvků 2. Limit objemu služby:    1. Do 100 prvků 3. Doba provozu služby:    1. 24x7 | |
| POPIS SLUŽBY | |
| Prostředí SIEM je zajištěn nástrojem Odběratele a umožňuje monitorování sítě, serverů a služeb. Nástroj poskytuje varování o potenciálních bezpečnostních incidentech, trendech a historii sítě, serverů a služeb systémů Odběratele.  Implementace prostředí SIEM je provedena v souladu s § 23 Nástroj pro sběr a vyhodnocení kybernetických bezpečnostních událostí dle Vyhlášky č. 82/2018 Sb. k Zákonu č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti v platném znění.  **Správa prostředí SIEM a doplňkových modulů (HW/SW řešení)**   1. Provoz zařízení SIEM IBM QRADAR, QVM, GUARDIUM a BIG-FIX  * Profylaktické činnosti, kontrola služeb (na týdenní bázi), * Kontrola provozních logů zařízení (na týdenní bázi), * Návrh případných opatření s cílem předejít možným výpadkům a omezením poskytovaných služeb zařízením SIEM, * Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti, * Správa licenčních pravidel.  1. Správa zařízení SIEM a doplňkových modulů  * Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi), * Údržba a zajištění dostupnosti služby SIEM, * Analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku, * Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Odběrateli, * Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby SIEM.  1. Konfigurace log zdrojů napojených na SIEM a doplňkových modulů  * Vytváření DSM modulu pro neznámé zdroje v SIEM, aby bylo možné kategorizovat informace obsažené v logu (podle dohody s Odběratelem), * Kontrola správné funkce infrastruktury a případná náprava nežádoucího stavu, * Přidávání Logsources (podle dohody s Odběratelem).   **Pravidelné činnosti – správa infrastruktury SIEM**   * Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců, případně nových verzí opravující vážné bezpečnostní chyby (na kvartální bázi), * Analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku, * Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Odběrateli, * Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), * Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace včetně deployment nových sond nebo jejich aktualizací, * Škálování konfigurace na specifické prostředí́ Odběratele.   **Provoz služby**   * Komplexní monitoring všech infrastrukturních zařízení a systémů, serverů, operačních systémů, systémových služeb, databází, sítí, ale v omezeném rozsahu i klíčových aplikací a aplikačních služeb Odběratele, * Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů, archivace logů, kontrola čitelnosti uložených dat, tvorba reportů, * Kontrola logů monitorovacích systémů (na denní bázi), * Kontrola výkonnosti a performance monitoring sledovaných technologií (na týdenní bázi), * Incident management - Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi), * Problém management - Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace). * Podpora služby v provozním režimu 5x8 s možností telefonní nebo e-mail komunikace přímo se Security Operátorem. V případě významných incidentů i specificky domluveným způsobem.   Všechny parametry služby zajišťují na úrovni technologií i procesů splnění požadavků na zajištění potřebné míry informační bezpečnosti, zejména pak: Důvěrnost, Citlivost, Dostupnost, Autentizaci, Autorizaci, Nepopiratelnost. | |
| **Reportování a měření** | Reportování událostí probíhá 1x za tři měsíce  Rozšířený reporting – požadavků od Odběratele a informace jejich plnění probíhá 1x měsíčně. Vzdálená prezentace reportu např. formou videokonference. Prezentace měsíčních reportů v rozsahu 2 hod.  Report bude obsahovat minimálně následující:   * Seznam patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců, případně nových verzí opravující vážné bezpečnostní chyby, * Analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku * Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku, * Seznam implementace schválených požadavků na změnu konfigurace včetně deployment nových sond nebo jejich aktualizací. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY | |
| **Předpoklady služby** | Správa prostředí SIEM budou zajišťovány provozem nástrojů SIEM Odběratele.  Odběratel pro účely poskytování služby zpřístupní bezpečnostní dohledové systémy (SIEM, Netflow monitoring či jiné) v potřebném rozsahu.  Odběratel umožní přístup do těchto bezpečnostních nástrojů. |
| **Výjimky služby** | Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.  V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení. |

|  |  |
| --- | --- |
| **KL16 – Služby dohledu SOC** | |
| Stručný popis | |
| Bezpečnostní monitoring a dohled SOC bude poskytnut jako komplexní řešení pro centralizovanou správu, ukládání a vyhodnocování logů v nezměnitelné podobě z libovolných síťových aktivních prvků, operačních systémů a používaného aplikačního software provozované formou služby Sdíleného dohledového centra kybernetické bezpečnosti (SOC – Security Operations Centra) nad SW nástroji ve vlastnictví Odběratele. | |
| Parametry služby | |
| 1. Měrná jednotka:  a. Počet zdrojů  2. Limit objemu služby:  a. Do 100 zdrojů  3. Doba provozu služby:  a. 24x7 | |
| POPIS SLUŽBY | |
| Bezpečnostní monitoring a dohled SOC je zajištěn nástrojem Odběratele umožňující monitorování sítě, serverů a služeb. Nástroj poskytuje varování o potenciálních bezpečnostních incidentech, trendech a historii sítě, serverů a služeb systémů Odběratele.  Implementace Bezpečnostního monitoringu a dohledu SOC je provedena v souladu s § 23 Nástroj pro sběr a vyhodnocení kybernetických bezpečnostních událostí dle Vyhlášky č. 82/2018 Sb. k Zákonu č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti v platném znění.  **Poskytnutí služby Bezpečnostního monitoringu a dohledu SOC**   * Budou zajištěny služby vyhodnocovacího centra bezpečnostního monitoringu. Vyhodnocovacím centrem bezpečnostního monitoringu je myšlen bezpečnostní tým v kombinaci s bezpečnostními nástroji v majetku Objednatele, na provádění aktivního a proaktivního monitoringu, sběr, analýzu, korelace a kontroly auditních dat a informací shromažďovaných systémy Objednatele. * Účelem a cílem služeb je zajištění aktivního sledování, preventivního bezpečnostního dohledu a proaktivního monitoringu systémů Objednatele to na základě zpracování a * vyhodnocení auditních informací vytvářených v bezpečnostních systémem Objednatele.   **Provádění průběžného bezpečnostního monitoringu**  Bude zajištěn a prováděn průběžný bezpečnostní monitoring systému Objednatele za účelem poskytnutí nepřetržitého dohledu nad stavem bezpečnosti systému, zajištění schopnosti proaktivní, včasné reakce na bezpečnostně relevantní události a shromažďování důkazů a podkladů pro řešení bezpečnostních incidentů.  Službou budou zajištěny následující činnosti:   * analytická činnost nad bezpečnostními událostmi v systémech Objednatele, hledání a nalezení příčin událostí, anomálních chování, bezpečnostních hrozeb a podobně - v současnosti komplexně označováno jako ThreatManagement, * sledování anomálií běžného provozu vybraných aplikací a jejich vyhodnocování, * průběžná optimalizace parametrů chování sledovacích systémů (tresholdů), označování false positive incidentů, * kontrola vlastních bezpečnostních pravidel, systémů bezpečnostní infrastruktury, * detekce úspěšných i neúspěšných pokusů o narušení bezpečnosti, * průběžný bezpečnostní audit logů (korelace, agregace, vyhodnocování a uchovávání).   Služba Bezpečnostního monitoringu a dohledu SOC je schopna komplexním způsobem  dokládat aktuální stav prostředí z hlediska bezpečnosti a v detailu umožňujícím  provedení adekvátních reakcí.  **Vyhledávání slabých míst**  Služba Bezpečnostní monitoring je schopna na základě prováděného průběžného monitoringu identifikovat slabá místa v systému Objednatele a posoudit je z pohledu vhodnosti a dostatečnosti implementovaných bezpečnostních opatření.  Dohled SOC služba sleduje aktuální trendy v oblasti bezpečnosti (nové hrozby, reakce výrobců, způsoby jejich eliminace, atd.) a to v rozsahu technologií a služeb systému Objednatele. V souvislosti se získanými informacemi bude provádět proaktivní ověřování aktuálního stavu prostředí s cílem odhalit slabá a nezabezpečená místa minimálně v těchto oblastech:   * porovnávání aktuálního stavu hardware a software s přehledem známých zranitelností, týkajících se těchto systémů a jejich konkrétních verzí a patchů, * kontrola provedených aktualizací firmware, operačních systémů, databázových a aplikačních platforem a antivirových řešení s důrazem na implementaci dostupných bezpečnostních update, patchů, hotfixů, servicepacků a virových databází * kontrola provedených změn v konfiguracích systémů a jejich verifikace, * doporučení k odstranění nepoužívaných nebo nadbytečných síťových služeb, služeb operačních systémů a aplikací za účelem snížení možných zranitelných míst, nadbytečné komunikace, otevřených portů a provedení hardeningu jednotlivých komponent systému.   V návaznosti na tyto skutečnosti bude vydávat doporučení provozovateli aplikace Objednatele s cílem zajistit instalaci, implementaci nebo rekonfiguraci určených prvků, komponent, konfiguračních položek, případně jiných oblastí.  Bezpečnostní monitoring a dohled SOC bude po celou dobu poskytování nedílnou součástí  nastavených procesů řízení IT služeb, implementovaných v provozním prostředí  Objednatele.  **Pravidelné činnosti – analytická činnost Bezpečnostního monitoringu a dohledu SOC**   * Analýza bezpečnostních incidentů v systému Odběratele   + Posouzení incidentu z hlediska false-possitives bezpečnostních incident   + Vyhodnocení příčin vzniku bezpečnostních incident   + Vyhodnocení dopadu bezpečnostních incidentů (změny v systémech / infrastruktuře, uniklá data, atd.)   + Návrh a konzultace opatření * Dohled SOC   + Vzdálená kontrola bezpečnostních událostí – incidentů 5x8 (jejich investigace pro jejich klasifikaci)   + Návrh nových bezpečnostních use-case, které zajistí ochranu před nově identifikovanými hrozbami a nově vznikajícími hrozbami   + Eskalace a informování pověřených osob dle kompetenční a komunikační matice.   + Eskalace významných událostí ze sítě CESNET na CESNET-CERTS bezpečnostní tým   + Možná výměna anonymních informací o aktuálních hrozbách s OTX komunitou (Open Threat Exchange) * Vulnerability management   + Aktivní kontrola zranitelnosti infrastruktury a databází   + Vyhodnocení bezpečnostního incidentu na základě známé zranitelnosti v infrastruktuře a v databázích   + Aktivní kontrola zranitelnosti databází   + Reporting zranitelností * Strukturovaný reporting   + Reporting zjištěných bezpečnostních incident   + Reporting zjištěných zranitelností v infrastruktuře   + Reporting anomálií v infrastruktuře   + Reporting nekorektního chování infrastruktury nebo jejich částí   + Konzultace nad reporty * Dashboard   + Přehled o aktuální bezpečnostní situaci v informačním systému   + Přehled o správě detekovaných událostí a průběhu analytických činností   + Přehled o kvalitě služeb bezpečnostní infrastruktury   + Přehled o dostupnosti služeb a systémů * Škálování konfigurace na specifické prostředí́ zákazníka * Podpora služby v provozním režimu 5x8 s možností telefonní nebo e-mail komunikace přímo se Security Operátorem. V případě významných incidentů i specificky domluveným způsobem.   Všechny parametry služby zajišťují na úrovni technologií i procesů splnění požadavků na zajištění potřebné míry informační bezpečnosti, zejména pak: Důvěrnost, Citlivost, Dostupnost, Autentizaci, Autorizaci, Nepopiratelnost. | |
| **Reportování a měření** | Reportování bezpečnostních událostí probíhá 1x týdně  Rozšířený reporting – detailní report o událostech a incidentech s návrhy systematických opatření probíhá 1x měsíčně. Vzdálená prezentace reportu např. formou videokonference. Prezentace měsíčních reportů v rozsahu 2 hod.  Report bude obsahovat minimálně následující:   * Kompletní přehled událostí za dané období (měsíc), agregovaný dle typu události a seřazený dle priorit a porovnání s předchozím obdobím * Detailní rozbor jednotlivých událostí za dané období dle jednotlivých typů událostí a porovnání s předchozím obdobím * Přehled nejčastějších zdrojů a cílů událostí za dané období (u událostí typu Upload a High Transfer také přehled podle množství přenesených dat jednotlivých zdrojů) * Přehled 10 nejčastějších bezpečnostních událostí za dané období agregovaných dle názvu a seřazených dle počtu výskytů. * Přehled bezpečnostních událostí pro 10 nejčastějších cílů (IP adres) za dané období * Přehled bezpečnostních událostí pro 10 nejčastějších zdrojů (IP adres) za dané období * Přehled 10 zdrojů (IP adres) za dané období s nejvyšším počtem odmítnutých odchozích spojení na firewallech * Přehled 10 uživatelských účtů za dané období s nejvyšším počtem špatných přihlášení * Přehled 10 uživatelských účtů za dané období s nejvyšším počtem úspěšných vzdálených přihlášení * Popis relevantních bezpečnostních událostí s potenciálem přejít v kybernetické bezpečnostní incidenty s doporučením, jak je co nejlépe řešit * Seznam a popis úprav pravidel a nastavení nástrojů, navržených na základě událostí, offenses a trendů za dané období. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY | |
| **Předpoklady služby** | Bezpečnostní monitoring a SOC dohled budou zajišťovány provozem nástrojů pro vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí na infrastruktuře odběratele.  Odběratel pro účely poskytování služby zpřístupní bezpečnostní dohledové systémy (SIEM, Netflow monitoring či jiné) v potřebném rozsahu.    Odběratel umožní přístup do těchto bezpečnostních nástrojů. |
| **Výjimky služby** | Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.  V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení. |

|  |  |
| --- | --- |
| **KL17 – Správa prostředí IDM a MDM** | |
| Stručný popis | |
| Služba Správa prostředí IDM se zabývá řízením a správou identit, aby byla dodržena důvěrnost, integrita a dostupnost informací. Služba Správa prostředí MDM se zabývá hromadnou správu firemních mobilních zařízení a jejich zabezpečením. | |
| Parametry služby | |
| 1. Měrná jednotka:  a. Počet napojených entit  2. Limit objemu služby:  a. Do 500 zařízení  3. Doba provozu služby:  a. 8x5 | |
| POPIS SLUŽBY | |
| **Správa identit (IdM)** má za úkol řídit informace o uživatelích. Spravuje jejich autentizaci, role a hierarchie s cílem zvýšit zabezpečení a produktivitu a zároveň snížit náklady, prostoje a opakující se úkoly. Má řídit i autorizaci a oprávnění uživatelů v rámci politik a technologií k zajištění toho, aby oprávnění pracovníci zadavatele měli odpovídající přístup k technologickým zdrojům. Správa identit je poskytován nástrojem třetí strany, zajištěným od Odběratele, umožňujícím používat tyto funkce.  **Provoz služby**   1. Podpora systému správy identit; 2. Podpora poskytování uživatelů (vytváření, údržba a deaktivace uživatelských účtů a jejich atributů) v reakci na automatizované nebo interaktivní procesy; 3. Podpora software poskytujícího data uživatelů, který zasahuje různé procesy:    1. šíření změny,    2. samoobslužné pracovní postupy (workflow),    3. konsolidovaná správa uživatelů,    4. delegovaná správa uživatelů a federovaná kontrola změn 4. Kontrola výkonnosti a performance monitoring,    1. Pravidelné profylaktické činnosti, kontrola služby,    2. 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;   **Mobile Device Management (MDM)** jsou nástroje pro hromadnou správu firemních mobilních zařízení. Zaměstnanci díky ní pro svou práci mohou používat nejen firemní telefony a tablety, ale i svá vlastní zařízení (BYOD) u nichž je zapotřebí uplatnit bezpečnostní standarty definované stanovenými interními postupy. Mobile Device Management je poskytován nástrojem třetí strany, zajištěným od Odběratele, umožňujícím používat tyto funkce.  **Provoz služby**   1. Podpora systému Mobile Device Management (MDM); 2. Podpora integrace a správy aplikací oddělených od zbytku zařízení 3. Definice a průběžná správa politik 4. Kontrola výkonnosti a performance monitoring,    1. Pravidelné profylaktické činnosti, kontrola služby,    2. 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; | |
| **Reportování a měření** | Report činností elektronicky na měsíční bázi. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY | |
| **Předpoklady služby** | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.  Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů. |
| **Výjimky služby** | Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.  V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení. |

|  |  |
| --- | --- |
| **KL18 – Správa perimetru sítě Firewall a VPN** | |
| Stručný popis | |
| Firewall, DMZ, LAN a Wi-Fi  • Konfigurace a administrace aktivních bezpečnostních prvků – firewall, sand-box  • Konfigurace a administrace aktivních prvků bezdrátové sítě - kontroléry,  • Kontrola a dostupnost síťových prvků tvořící DMZ. | |
| Parametry služby | |
| 1. Měrná jednotka:  a. Počet bezpečnostních síťových prvků  2. Limit objemu služby:  a. Do 10 zařízení  3. Doba provozu služby:  a. 24x7 | |
| POPIS SLUŽBY | |
| **Služby základní podpory**  Provoz a správa služby Firewall  1. Provoz:  a. kontrola výkonnosti a performance monitoring,  b. návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace),  c. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),  d. provádění pravidelných záloh SW konfigurací (aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Dodavatele,  e. řešení incidentů a problémů na základě požadavků Odběratele  2. Správa:  a. konfigurace a správa aktivního prvku (nastavování interface, vytváření pravidel (politik), řazení pravidel, traffic shaping, VPN tunely, správa a nastavování NAT)  b. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců  c. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,  d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Odběratelem,  e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků  f. předkládání návrhů na optimalizaci  g. konzultace  h. upgrading  i. instalace patchů, hotfixů, service packů po dohodě s Odběratelem  **Služby rozšířené podpory**   1. Instalace a konfigurace nového hardware, 2. Instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce po schválení žadatelem. 3. Dodávky náhradních dílů | |
| **Reportování a měření** | Report činností elektronicky na měsíční bázi. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY | |
| **Předpoklady služby** | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.  Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů. |
| **Výjimky služby** | Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.  Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.  V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení. |

|  |  |
| --- | --- |
| **KL19 – Služba uživatelské podpory v místě** | |
| Stručný popis | |
| Služba uživatelské podpory v místě zaštiťuje správu uživatelů a jejich zařízení u Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu. | |
| Parametry služby | |
| 1. Měrná jednotka:  a. Počet hodin uživatelské podpory  2. Limit objemu služby:  a. min. 400 hodin měsíčně **(min. požadavek je 2,5 techniků denně v místě)**  3. Doba provozu služby:  a. 8x5 | |
| POPIS SLUŽBY | |
| Uživatelská a technologická podpora v místě Odběratele. Dodavatel zajistí technickou podporu pro koncové uživatele a koncové stanice. Odběratel bude vždy požadavky dodavateli předávat využitím Help-Desk nástroje pro příjem požadavků (skrze email či webové rozhraní Help-Desk portálu) s eskalací zodpovědným osobám.  **Služby základní podpory**  Provoz služby   1. Pravidelná podpora uživatelů; 2. Vzdálená podpora pro koncové uživatele skrze nástroj vzdálené podpory; 3. Uživatelská podpora zařízení 200 koncových uživatelů:    1. desktop, notebook, tablet, mobil a periférie, SW koncových stanic mj. Windows, MacOS, Office);    2. podpora Spisové služby eSPIS    3. podpora nástroje pro evidenci majetku AuditPro 4. Podpora pro periferie (mj. tiskárny, skenery) a zobrazovací zařízení (mj. projektory); 5. Komunikace s poskytovatelem internetové konektivity a třetími stranami; 6. Profylaktické činnosti (dle aktuálního stavu) – čištění technologií. 7. Koordinace činností dle KL1-KL20 s poskytovatelem   **Služby rozšířené podpory**   1. Instalace nových zařízení uživatelů, překročí-li celkový počet uživatelů objem 225ks | |
| **Reportování a měření** | Report činností elektronicky na měsíční bázi. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY | |
| **Předpoklady služby** | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.  Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů. |
| **Výjimky služby** | Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.  V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení. |

|  |  |
| --- | --- |
| **KL20 – Správa zálohování** | |
| Stručný popis | |
| Služba zaštiťuje správu zálohovacích řešení Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu. | |
| Parametry služby | |
| 1. Měrná jednotka:  a. Počet zálohovacích systémú 2  2. Limit objemu služby:  a. komplet prostředí (Server, Storage, VM, konfigurace zařízení)  b. záloha na pásky, storage i do Cloudu  3. Doba provozu služby  a. 8x5 | |
| POPIS SLUŽBY | |
| **Služby základní podpory**   1. Provoz služby zálohování    1. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů, archivace logů, kontrola čitelnosti uložených dat    2. Kontrola logů a výsledků zálohovacích systémů (na denní bázi)    3. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi)    4. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace)    5. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi)    6. Provádění pravidelných záloh dle odsouhlaseného plánu zálohování   Zálohování bude prováděno v rámci centrálního úložiště Zadavatele   * 1. Provádění pravidelných testů obnovitelnosti datových a konfiguračních souborů - pouze na vyžádání v kategorii služby rozšířené podpory  1. Správa infrastruktury zálohování    1. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců, případně nových verzí opravující vážné bezpečnostní chyby (na kvartální 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. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace včetně deployment nových agentů nebo jejich aktualizací 2. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace zálohovacích serverů dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele    1. Konfigurace kategorie/procesu záloh (např. krátkodobé – střednědobé – dlouhodobé zálohy)    2. Konfigurace plánu jednotlivých záloh dle specifikace Zadavatele 3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií) 4. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:    1. Postupy pro provoz a správu zálohovacích serverů    2. Postupy pro obnovu datových a konfiguračních souborů    3. Aktuální plán zálohování všech relevantních serverů a zařízení    4. Aktuální popis typových záloh (doba zálohování, dostupnost)   **Služby rozšířené podpory**  1. Instalace nových zálohovacích serverů a řešení  2. Příprava a realizace DR testů | |
| **Reportování a měření** | Report činností elektronicky na měsíční bázi. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY | |
| **Předpoklady služby** | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.  Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů. |
| **Výjimky služby** | Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.  V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení. |