

# FUNKČNÍ A TECHNICKÉ POŽADAVKY

k veřejné zakázce

## Oprava, doplnění a maitenance stávající technologické HW infrastruktury

Ev.č.: 499466

zadávané v nadlimitním otevřeném řízení dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“)

### Zadavatel veřejné zakázky:

Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí  
se sídlem Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

IČO: 00551023



(dále jen „zadavatel“ nebo „MPSV“)

---

### Osoba oprávněná zastupovat zadavatele

Ing. Iva Merhautová, MBA, náměstkyně ministryně pro informační a komunikační technologie

### Zástupce zadavatele

Kontaktní osobou ve věcech souvisejících se zadáváním této veřejné zakázky je MT Legal s.r.o., advokátní kancelář, Karoliny Světlé 25, 110 00 Praha 1, e-mail: [vz@mt-legal.com](mailto:vz@mt-legal.com). Kontaktní osoba zajišťuje veškerou komunikaci zadavatele s dodavatelem (tím není dotčeno oprávnění statutárního orgánu či jiné pověřené osoby zadavatele) a je v souladu s ust. § 151 ZVZ pověřena výkonem zadavatelských činností v tomto zadávacím řízení. Kontaktní osoba je pověřena také k přijímání případných námitek dodavatelů dle ust. § 110 ZVZ.

## Obsah

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | Základní požadavky .....                                      | 3  |
| 2     | Současný stav.....  | 3  |
| 2.1   | RDC .....   | 4  |
| 2.2   | Seznam diskových polí a jejich kapacit.....                   | 5  |
| 2.3   | Pracoviště zadavatele .....                                   | 5  |
| 3     | Popis požadavků.....  | 6  |
| 3.1   | Rozšíření datových center a pracovišť .....                   | 6  |
| 3.1.1 | RDC.....  | 6  |
| 3.1.2 | Navýšení kapacity datových úložišť .....                      | 7  |
| 3.1.3 | Obnova HW na pracovištích.....                                | 9  |
| 3.1.4 | Implementace .....  | 10 |
| 3.2   | Stávající technologická HW infrastruktura .....               | 12 |
| 3.3   | Konzultace .....  | 27 |
| 3.4   | Dokumentace .....   | 27 |
| 3.4.1 | Technický projekt.....  | 27 |
| 3.4.2 | Bezpečnostní projekt.....                                     | 28 |
| 3.4.3 | Ostatní dokumentace .....                                     | 28 |
| 3.4.4 | Požadavky na bezpečnost .....                                 | 29 |
| 3.5   | Požadavky na spolupráci s provozovateli systémů/aplikací..... | 29 |
| 3.6   | Požadavky na Služby podpory provozu – Katalog služeb.....     | 30 |
| 3.6.1 | Definice pojmů .....  | 30 |
| 3.6.2 | Definice služeb, komponent a částí.....                       | 33 |
| 3.6.3 | Hodnocení služeb .....  | 48 |
| 4     | Požadavky na součinnost zadavatele.....                       | 53 |
| 4.1.1 | Součinnost zadavatele pro analýzu a návrh .....               | 53 |
| 4.1.2 | Součinnost zadavatele pro testování.....                      | 53 |
| 4.1.3 | Součinnost zadavatele pro nasazení.....                       | 53 |
| 4.1.4 | Součinnost zadavatele pro školení.....                        | 54 |
| 4.1.5 | Součinnost pro projektové řízení .....                        | 54 |
| 5     | Použité termíny .....   | 55 |

## 1 ZÁKLADNÍ POŽADAVKY

Předmětem plnění této veřejné zakázky je servis a podpora infrastruktury MPSV, obnova hardware včetně služeb souvisejících se zprovozněním, konfigurací, instalací, nasazením hardware a jeho provozem s cílem optimalizace a zajištění udržitelnosti provozu stávajících datových center MPSV.

Cílem veřejné zakázky je snížení nákladů na provoz datových center a pracovišť zadavatele. V datových centrech a pracovištích jsou v současné době provozovány technologie, u kterých v důsledku jeho stáří narůstají náklady na provoz a údržbu. Optimalizací a obnovou technického vybavení, využitím moderních nových prvků s řízením příkonu (a tedy i tepelného vyzařování) dojde ke snížení nákladů na provoz.

Předmětem plnění je:

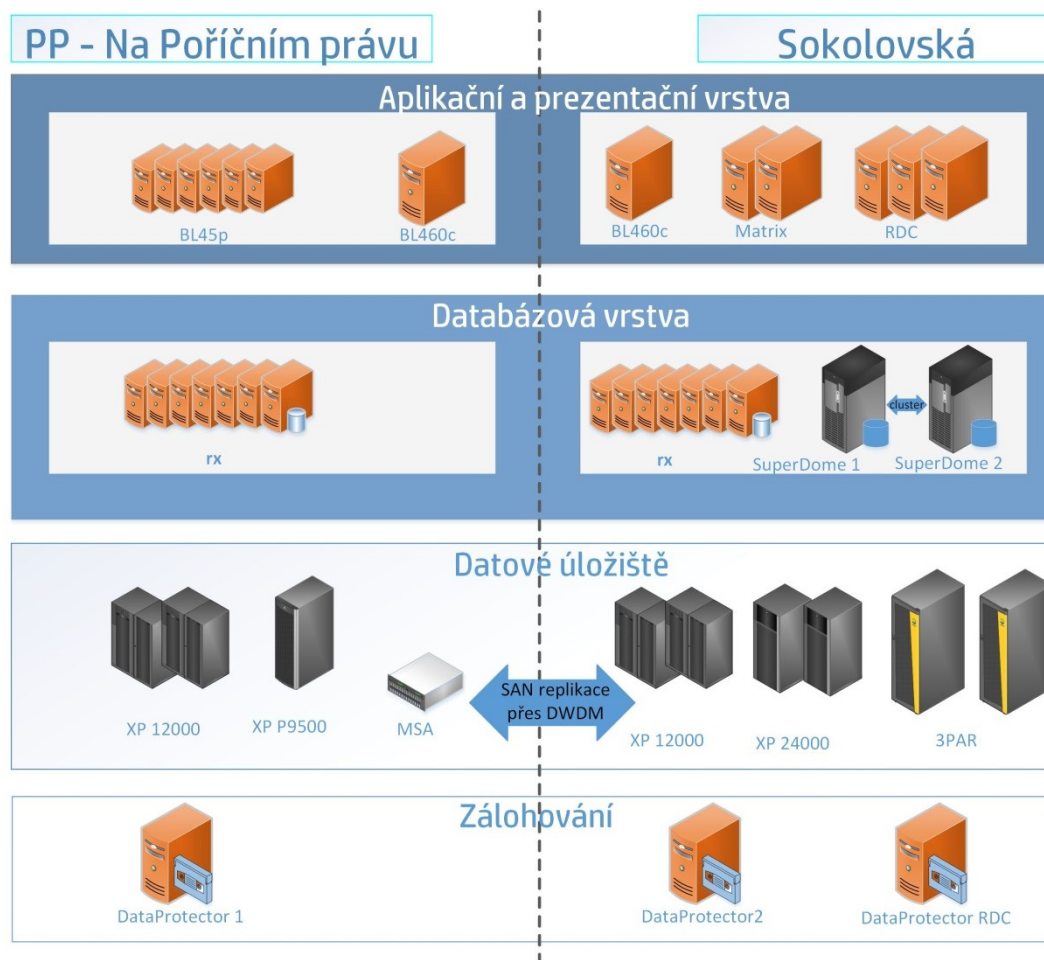
- poskytování služeb servisní, technické a systémové podpory stávající a dodávané Infrastruktury,
- rozšíření/obnovu Infrastruktury Zadavatele dodávkou HW a systémového SW (včetně instalace a implementace), spočívající v zajištění dostupnosti a zvýšení výpočetního výkonu, vč. virtualizace.
- vytvoření a dodání technické a systémové dokumentace,
- poskytování služeb IT specialistů.

## 2 SOUČASNÝ STAV

MPSV disponuje v současné době dvěma datovými centry – DC Na Poříčním právu, DC Sokolovská. Obě centra obsahují vlastní serverovny, prostory pro obsluhu a prostory pro UPS.

Technický stav datových center lze stručně charakterizovat následujícím způsobem:

- plná vzájemná konektivita - propojení dvěma páry černých vláken s WDM (propojení LAN na úrovni L2, propojení SAN, IP telefonie, kamery, ...),
- vybudovaná vrstva úložiště dat (disková pole, páskové knihovny), včetně systému centrálního zálohování – úložiště je geograficky rozprostřeno, umožňuje replikaci dat na úrovni diskového pole,
- hlavní databázové servery tvoří geograficky oddělené uzly clusteru,
- aplikační vrstva je tvořena farmami aplikačních serverů s rozvažováním zátěže,
- servery prezentační a aplikační vrstvy jsou umístěné v obou datových centrech, kde jsou nasazeny zejména na dedikovaných blade serverech umístěných v chassis typu C7000 (není pravidlem),
- komunikační infrastruktura řídí průchod mezi bezpečnostními vrstvami (databázová, aplikační, prezentační pro Internet, prezentační pro WAN), rozvažuje zátěž, poskytuje další služby (NTP, DNS, ...), obě centra mají konektivitu do WAN a Internet.



Obr. č. 1 – Schema stávajícího stavu

## 2.1 RDC

RDC je tzv. redesignované datové centrum MPSV, má logickou třívrstvou architekturu se zajištěnou HA dostupností.

Prostředí zadavatele tvoří následující vrstvy:

1. aplikační a prezentační vrstva,
2. databázové vrstva,
3. vrstva pro ukládání dat.

V aplikační vrstvě je využita platforma HP ProLiant ve formátu HP Blade systém C-Class, jako základ tvoří serverové police HP BL c7000, které jsou osazeny 18ks serverů HP ProLiant BL460c Gen8. Každý z použitých serverů HP ProLiant BL460c Gen8 je osazen dvěma procesory Intel Xeon E5-2660 v2 (10c) a operační paměť o velikosti 128Gb. Na této vrstvě je využíván VMware vSphere Ent+. VSphere HA Cluster je vytvářen vždy minimálně přes dvě chassis c7000 tak, aby bylo dosaženo HA dostupnosti.

Databázová vrstva je vytvořena ze serverů HP BL890c i4. Každý server je osazen čtyřmi procesory Itanium 9560 (8c) a operační paměť 256Gb. V těchto serverech je využíván operační systém HP-UX DCOE.

Vrstva pro ukládání dat je tvořena dvěma úložišti typu 3PAR. Tyto dvě úložiště tvoří plně redundantní systém ukládání dat, toto řešení zajišťuje jejich bezpečnost a dostupnost. Tato vrstva je propojena s databázovou vrstvou pomocí SAN sítě tak, aby existoval logický propoj

každého databázového serveru s každým úložištěm typu 3PAR. V případě potřeby je možno diskovou kapacitu úložišť nadále zvyšovat přidáváním disků do neobsazených pozic.

## 2.2 Seznam diskových polí a jejich kapacit

| Model      | Lokalita | Tier     | Kapacita [TB] | Užito [TB] | Volné [TB] |
|------------|----------|----------|---------------|------------|------------|
| XP12000    | DC SOK   | FC       | 21.7          | 21.3       | 0.4        |
| XP12000    | DC SOK   | FC       | 12.6          | 9          | 3.6        |
| XP24000    | DC SOK   | FC       | 51            | 51         | 0          |
| XP24000    | DC SOK   | FC       | 63            | 63         | 0          |
|            |          | Celkem   |               | 112.3      | 36         |
| XP12000    | DC PP    | FC       | 12.3          | 9          | 3.3        |
| P9500      | DC PP    | SAS      | 48            | 32         | 16         |
|            |          | Celkem   |               | 32         | 28.3       |
| 3PAR 10400 | DC SOK   |          |               |            |            |
|            |          | SSD (R1) | 0.74          | 0          | 0.74       |
|            |          | FC (R5)  | 10.9          | 5.5        | 5.4        |
|            |          | NL (R6)  | 39.4          | 25,2       | 14,2       |
|            |          | Celkem   | 51,04         | 30,7       | 19,6       |
| 3PAR 10400 | DC SOK   |          |               |            |            |
|            |          | SSD (R1) | 0.74          | 0          | 0.74       |
|            |          | FC (R5)  | 10.9          | 5.5        | 5.4        |
|            |          | NL (R6)  | 39.4          | 25,2       | 14,2       |
|            |          | Celkem   |               |            | 19,6       |

Tabulka č. 1 – Aktuální využití diskových polí

## 2.3 Pracoviště zadavatele

Na pracovištích zadavatele (zejména detašovaných pracovištích UP ČR) je provozován zastaralý, výpočetně a servisně nevyhovující HW, který klade vysoké požadavky na jejich podporu.

### 3 POPIS POŽADAVKŮ

Zadavatel specifikuje níže požadované minimální parametry. Součástí dodávky bude i další potřebné příslušenství nezbytné k řádnému provozu a začlenění do stávajícího prostředí (mj. napájecí kabely, adaptéry, propojovací kabely mezi servery a LAN/SAN switch, případně další související komponenty).

Nabídka uchazeče musí splňovat minimální parametry zadavatele. Funkcionalita naznačených prvků jakož i funkčnost celé sestavy musí minimálně splňovat anebo převyšovat funkcionalitu požadovaných prvků a také funkčnost dodávky jako celku, včetně jejího začlenění do stávajícího prostředí.

Rozsah a požadované vlastnosti kladené na všechny vyjmenované prvky sestavy předmětu plnění musí splňovat parametry uvedené v dalších kapitolách této přílohy zadávací dokumentace. Uchazeč je povinen ve své nabídce uvést detailní technickou specifikaci jednotlivých nabízených sestav (hardwarové i softwarové komponenty) které hodlá použít. U těch parametrů, které jsou požadované, musí uchazeč explicitně uvést, jak je naplňuje. U parametrů, které popisují doplňující vlastnosti sestavy je potřebné, aby uchazeč uvedl také příslušnou číselnou hodnotu parametru, je-li pro dané kritérium smysluplná.

Pokud se uchazeč rozhodne pro dodávku HW a SW jiného výrobce se srovnatelnou funkcionalitou a stejnými nebo vyššími výkonnostními parametry než jsou stávající, musí být veškeré dodané hardwarové i softwarové komponenty řešení kompatibilní s prostředím MPSV. V případě, že v průběhu implementace zjistí zadavatel nekompatibilitu, jdou veškeré takto vzniklé náklady k tíži uchazeče.

#### 3.1 Rozšíření datových center a pracovišť

##### 3.1.1 RDC

Zadavatel požaduje rozšíření aktuálně používaného virtualizačního řešení RDC o 40% hrubého procesorového výkonu a o 40% velikosti operační paměti aplikační vrstvy, vč. tomu odpovídajících licencí VMware vSphere Enterprise Plus.

Virtualizované prostředí musí umožňovat jak rezervaci, tak sdílení systémových zdrojů (výkon CPU, RAM, výkon diskového subsystému) pro provozované virtuální servery, takovým způsobem, aby byl provozovaný hardware optimálně využit.

Prostředí musí umožňovat kategorizaci virtuálních serverů z hlediska využití systémových zdrojů do min. 3 skupin:

CAT. 1 – vyhrazený procesorový výkon a operační paměť, diskový subsystém

CAT. 2 – sdílený procesorový výkon a operační paměť s vysokou prioritou

CAT. 3 – sdílený procesorový výkon a operační paměť s nízkou prioritou

Podrobný popis prostředí (stávajícího i dodávaného) bude uveden v Technickém projektu a Bezpečnostím projektu.

##### 3.1.1.1 Požadovaný HW a SW pro rozšíření RDC

Předmětem dodávky HW je zařízení potřebné pro požadované rozšíření o 40% hrubého procesorového výkonu a o 40% velikosti operační aplikační vrstvy RDC při zachování kompatibility se stávajícím prostředím. Stávajících 18ks serverů HP ProLiant BL460c Gen8 je osazeno v HP c7000 chassis s technologií Virtual Connect, která umožňuje mimo jiné stohování jednotlivých chassis, přenášení serverových profilů, možnost fyzického přenesení konkrétních serverů mezi chassis bez potřeby překonfigurování přístupů jak k LAN, tak i SAN

sítím. Servery v rámci chassis spolu musí být schopny komunikovat rychlostí 10Gb/s. SAN je realizována 8Gb optickými vlákny.

Zadavatel uvádí, že má v HP c7000 chassis k dispozici max. 8 volných pozic pro instalaci dodávaného HW.

Uchazeč může zvolit pro realizaci předmětu plnění veřejné zakázky i jiné servery s obdobným nebo vyšším výkonem, které by z technických důvodů nebylo možné instalovat do volných pozic v HP c7000 chassis Zadavatele. V takovém případě však musí uchazeč do nabídnuté ceny započíst také SAN a LAN prvky, které bude nutno použít pro integraci nabídnutých serverů v rámci RDC. Uchazeči musí při zpracování svých nabídek zohlednit skutečnost, že Zadavatel nedisponuje volnými pozicemi v datových rozvaděčích, proto i datový rozvaděč a potřebné příslušenství musí být součástí nabídky uchazeče.

Uchazeč je povinen ve své nabídce uvést detailní specifikaci všech zařízení a serverů, které hodlá použít pro požadované rozšíření RDC. Zadavatel požaduje dodávku všech zařízení a serverů s maintenance do 31.3.2017.

Předmětem dodávky SW je odpovídající počet licencí VMware vSphere Enterprise Plus potřebný k řádnému licencování virtualizačního prostředí VMware v rozsahu poptávaného rozšíření výpočetního výkonu aplikační vrstvy RDC.

Zadavatel požaduje, aby Uchazeč uvedl ve své nabídce mimo požadavků dle bodu 3 této dokumentace pro dodávanou technologickou HW infrastrukturu také následující informace:

- rozměry a hmotnost každého relevantního prvku,
- nároky na napájení každého relevantního prvku,
- přehled všech typů podporovaných rozhraní.

### 3.1.2 Navýšení kapacity datových úložišť

Zadavatel požaduje dodání 2 kusů nových diskových polí splňující níže uvedené parametry a jejich kompletní uvedení do provozu. Datová pole budou umístěny do stávajících RACK rozvaděčů (800 mm) MPSV. Zadavatel požaduje dodávku diskových polí s maintenance do 31.3.2017. Uchazeč je oprávněn vybrat produkt libovolné značky, který bude splňovat požadované parametry uvedené v tabulce č.2 - Parametry jednoho kusu diskového pole.

| Číslo | Vlastnost/komponenta                     | Požadované parametry  |
|-------|--|---|
| 1.    | Hrubá kapacita pole                      | min. 48 TB  |
| 2.    | Typ disku                                | 10 000 rpm, Dual-Port SAS, SFF  |
| 3.    | Velikost disku                           | 1,2 TB  |
| 4.    | Počet diskových jednotek                 | 48  |
| 5.    | Počet řadičů úložných zařízení (SAN HBA) | min. 2 (redundantní provoz)   |
| 6.    | SAN HBA – specifikace                    | min. 4x FC ports / 8Gb<br>min. 4GB cache  |
| 7.    | Velikost                                 | max. 6U pro celé diskové pole. Možno použít buď 3x2U diskové police nebo 2x3U police. |

| Číslo | Vlastnost/komponenta                 | Požadované parametry   |
|-------|--------------------------------------|--|
| 8.    | Počet napájecích zdrojů              | min. 2 (redundantní provoz)  |
| 9.    | Vzdálený mgmt                        | Požadováno   |
| 10.   | Příslušenství                        | SPF+ moduly v požadovaném množství a min. rychlosti 8 Gb   |
| 11.   | SW-licence                           | Disková pole nesmí mít žádné licenční ani SW omezení z hlediska jeho rozšíření a využívání základních funkcionalit diskových polí. |
| 12.   | Funkcionalita                        | Běžně dostupné funkce  |
| 13.   | Rozšířitelnost                       | Minimálně o 96 disků   |
| 14.   | Replikace svazků mezi diskovými poli | Není požadováno  |

Tabulka 2 – Parametry jednoho kusu diskového pole

Zadavatel požaduje, aby Uchazeč uvedl ve své nabídce mimo požadavků dle bodu 3 této dokumentace pro dodávanou technologickou HW infrastrukturu také následující informace:

- rozměry a hmotnost každého relevantního prvku,
- nároky na napájení každého relevantního prvku,
- přehled všech typů podporovaných rozhraní.

### 3.1.2.1 Požadovaný podružný HW pro rozšíření diskových polí

Zadavatel požaduje dodání nových komponent (prvků) nezbytných pro řádné zprovoznění dodávaných diskových polí splňujících níže uvedené parametry. Součástí dodávky je instalace a kompletní uvedení do provozu těchto dodávaných komponent (prvků). Dodávané komponenty (prvky) budou umístěny do stávajících RACK rozvaděčů MPSV. Tabulka č. 3 - Požadované komponenty pro rozšíření diskových polí specifikuje dodávku podružných komponent. Zadavatel požaduje dodávku komponent (prvků) uvedených v tabulce č.3 - Požadované komponenty pro rozšíření diskových polí s maintenance do 31.3.2017. Uchazeč je oprávněn vybrat produkt libovolné značky, splňující požadované parametry uvedené v tabulce č.3 - Požadované komponenty pro rozšíření diskových polí.

| Číslo | Vlastnost/komponenta | Požadované parametry  |
|-------|----------------------|---|
| 1.    | SAN SWITCH           | min. 16 aktivních portů (licenčně aktivovaných)<br>12 portů osazeno SPF+ moduly - rychlost 8 Gb/s<br>4 porty osazeno SPF moduly – rychlost 4 Gs/s<br>celková přenosová kapacita min. 300 Gb/s |



| Číslo | Vlastnost/komponenta | Požadované parametry  |
|-------|----------------------|---|
| 2.    | SAN SWITCH           | min. 16 aktivních portů (licenčně aktivovaných)<br>12 portů osazeno SPF+ moduly - rychlost 8 Gb/s<br>4 porty osazeno SPF moduly – rychlost 4 Gs/s<br>celková přenosová kapacita min. 300 Gb/s |
| 3.    | drobný materiál      | Optické, napájecí a jiné propojovací kabely různých délek potřebné pro zapojení diskových polí.   |

Tabulka č. 3- Požadované komponenty pro rozšíření diskových polí

Zadavatel požaduje, aby Uchazeč uvedl ve své nabídce mimo požadavků dle bodu 3 této dokumentace pro dodávanou technologickou HW infrastrukturu také následující informace:

- rozměry a hmotnost každého relevantního prvku,
- nároky na napájení každého relevantního prvku,
- přehled všech typů podporovaných rozhraní.

### 3.1.3 Obnova HW na pracovištích

Zadavatel požaduje výměnu HW na pracovištích dodáním nových serverů v počtu 80 ks v níže uvedené konfiguraci uvedené v tabulce č.4 - Parametry jednoho serveru. Součástí realizace je dodávka na pracoviště, zapojení do infrastruktury zadavatele, včetně integrace, konfigurace a instalace do úrovně virtualizační vrstvy. Součástí dodávky musí být i související příslušenství (mj. napájecí kabely, adaptéry, propojovací kabely, jiné komponenty) nezbytné pro řádný provoz. Zadavatel požaduje dodávku všech zařízení a serverů s maintenance do 31.3.2017.

Zadavatel požaduje, aby Uchazeč uvedl ve své nabídce mimo požadavků dle bodu 3 této dokumentace pro dodávanou technologickou HW infrastrukturu také následující informace:

- rozměry a hmotnost každého relevantního prvku,
- nároky na napájení každého relevantního prvku,
- přehled všech typů podporovaných rozhraní.

#### 3.1.3.1 Požadovaný HW pro záložní a detašovaná pracoviště

| Číslo | Vlastnost/komponenta  | Požadované minimální parametry |
|-------|---|--------------------------------|
| 1.    | Výkon dle Passmark CPU mark <sup>[1]</sup> :                    | 10.500                         |
| 2.    | Typ procesoru:  | x86-64                         |
| 3.    | Podpora virtualizační platformy Microsoft Hyper-V a vmWare ESXi | ANO                            |

<sup>[1]</sup> Směrodatnou pro posouzení nabídek je hodnota CPU Passmark ke dni konce lhůty pro podání nabídek.

| Číslo | Vlastnost/komponenta               | Požadované minimální parametry  |
|-------|------------------------------------|---|
| 4.    | RAM                                | 48 GB RAM, akceptovatelné jsou pouze paměťové moduly s kapacitou 8 GB nebo více |
| 5.    | HDD                                | min. 5x SAS 600GB 10k<br>min. 3x SAS 2TB 7.2k                                   |
| 6.    | adaptér RAID - hardwarový          | RAID 0<br>RAID 1<br>RAID 10<br>RAID 5<br><br>1 GB cache                         |
| 7.    | Provedení                          | RACK - velikost do 2U   |
| 8.    | LAN                                | 4x 1 gbps   |
| 9.    | Vzdálený mgmt                      | KVM, console, virtual media   |
| 10.   | Monitoring systému bez agentů v OS | Požadováno  |
| 11.   | Napájecí zdroje                    | 2 (redundance)  |

Tabulka č. 4 - Parametry jednoho serveru

### 3.1.4 Implementace

#### 3.1.4.1 Instalace

Zadavatel požaduje dodání veškerých činností souvisejících s instalací, implementací, konfigurací nových nebo přemísťovaných zařízení.

Jedná se zejména o následující činnosti:

- Dodávka nových technologií na určené pracoviště zadavatele.
- Montáž, zapojení v infrastruktuře zadavatele a oživení.
- Aktualizace firmware nových technologií na nejvyšší dostupnou funkční verzi.
- Instalace do úrovně virtualizační platformy (včetně).
- De-instalace vyřazených technologií a bezpečný výmaz dat z rušených zařízení - musí být provedeno i protokolárně.
- Dokumentace instalovaného vrstvy

#### 3.1.4.2 Vrstva pro ukládání dat

V této části jsou požadovány činnosti spojené s vrstvou pro ukládání dat, zejména:

- Navýšení kapacity datových úložišť instalací a konfigurací nových diskových polí viz,kapitola 3.1.2 a s tím související služby.
- Konfigurace SAN.
- Konfigurace diskových polí dle best practises a schválené dokumentace.
- Konfigurace diskových prostor na datových úložištích.
- Nastavení a ověření funkčnosti replikace mezi diskovými poli.
- Nastavení a ověření replikace mezi diskovými poli XP9500 (Na Poříčním právu) a XP24000 (Sokolovská)
- Související změny v infrastruktuře jako jsou zálohování, dohled, atd.
- Dokumentace instalovaného vrstvy
- (Zadavatel předpokládá využití části kapacity dodávaných diskových polí i rozšiřované části RDC (nové servery)pro specifické potřeby MPSV)

#### 3.1.4.3 Aplikační a prezentační vrstva

V této části jsou požadovány činnosti spojené s aplikační a prezentační vrstvou. Zejména se jedná o následující činnosti:

- Instalace virtualizační úrovně a konfigurace vysoké dostupnosti,
- vytvoření virtuálních strojů,
- převedení současných virtualizovaných serverů mezi současnými virtualizačními platformami,
- prostřednictvím SW nástroje objednatel (Data Protektor) bude pro Uchazeče zajištěn přístup v rozsahu nezbytném pro poskytování Služby KS1.6 Záloha a obnova,
- dokumentace instalovaného vrstvy.

#### 3.1.4.4 Testování

Zadavatel požaduje provedení testování souvisejících s instalací, implementací, konfigurací nových nebo přemísťovaných zařízení, zejména v rozsahu:

- Otestování všech konfigurací z hlediska vysoké dostupnosti,
- návrh a zpracování funkčních, zátěžových, penetračních, integračních a akceptačních testů (scénářů),
- součinnost při provedení všech testů.

#### 3.1.4.5 Dohled a monitoring infrastruktury

Zadavatel v oblasti dohledu požaduje:

- implementaci / připojení nových, stávajících a přemísťovaných zařízení do dohledového systému Uchazeče, kterým bude zajišťovat správu a provisioning diskové a serverové infrastruktury (mimo prostředí RDC). Informace z dohledového systému Uchazeče budou prezentovány do Service Desku Zadavatele.
- připojení DCMP (Data Center Management Portal), kterým je v současné době dohledováno prostředí RDC, do dohledového systému Uchazeče a informace budou rovněž prezentovány do Service Desku Zadavatele.
- implementaci DCMP (Data Center Management Portal) pro nově dodávanou Infrastrukturu v prostředí RDC. Uchazeč rovněž zajistí připojení do dohledového systému Uchazeče a informace budou rovněž prezentovány do Service Desku Zadavatele.

Zadavatel v oblasti monitoringu požaduje:

- dle Harmonogramu zprovoznit monitoring provozu Infrastruktury, který bude sloužit k dohledu nad poskytováním Služeb podpory provozu v rozsahu činnosti Monitoring dostupnosti (vyjma napojení na Service Desk Zadavatele), který je součástí služby KS1.7\_Dohled nad provozem.
- zprovozněné řešení monitoringu provozu Infrastruktury umožní předávání a přijímání informací ke sledování kvalitativních a kvantitativních parametrů Služby podpory provozu v Service Desku Zadavatele a současně také sledování kvalitativních a kvantitativních parametrů Služby podpory provozu.

#### 3.1.4.6 Ostatní poskytované služby

Zadavatel v oblasti Služeb požaduje:

- dle Harmonogramu zprovoznit službu KS1.1\_ Podpora provozu (vyjma napojení na Service Desk Zadavatele).

### 3.2 Stávající technologická HW infrastruktura

Zadavatel požaduje v rámci údržby a podpory stávající technologické infrastruktury zajištění následujících činností:

- zajištění náhradních dílů potřebných ke splnění požadované dostupnosti stávající technologické HW infrastruktury, která je popsána v Tabulce č 5 – Seznam podporované Infrastruktury,
- instalace vyměňovaných dílů.

Zadavatel požaduje u všech zařízení a serverů uvedených v Tabulce č 5 – Seznam podporované Infrastruktury zajištění maintenance od 1.4.2015 do 31.3.2017 nebo Care Pack services ve stejných lhůtách.

| Popis                                    | SH            | Výrobce | S/N        | P/N        | Rok pořízení | Doba vyřešení incidentu |
|--|---------------|---------|------------|------------|--------------|-------------------------|
| HP DL380 G6                              |               | HP      | GB89459XSE | 494329-B21 |              | NBD                     |
| HP StorageWorks EVA4400                  |               | HP      | SGA04800VM | AG805C     | 2011         | NBD                     |
| HP Tape MS2024                           |               | HP      | DEC10807XK | BL542A     | 2011         | NBD                     |
| HP PL DL380 G7                           |               | HP      | CZ3116D7YL | 583914-B21 | 2011         | NBD                     |
| HP PL DL380 G7                           |               | HP      | CZ3116D7YK | 583914-B21 | 2011         | NBD                     |
| HP rx1600 1.0G 1.5MB CPU                 | CZ-C516-24    | HP      | MYJ4514114 | A9901A     |              | NBD                     |
| Single processor license                 | CZ-C516-24    | HP      |            |            |              | SW Support              |
| HP-UX Integrity FOE w/Sys 2 Proc PCL LTU | CZ-C516-24    | HP      |            |            |              | SW Support              |
| HP-UX Integrity FOE w/Sys 2 Proc PCL LTU | CZ-C516-24    | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| Single processor license                 | CZ-C516-24    | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| HP DL 380 G6                             |               | HP      | GB8948AJER | 494329-B21 | 2009         | NBD                     |
| HP DL 380 G6                             |               | HP      | GB89458XSM | 494329-B21 | 2009         | NBD                     |
| HP DL 380 G6                             |               | HP      | GB89458XSH | 494329-B21 | 2009         | NBD                     |
| HP DL 380 G6                             |               | HP      | GB89458XTD | 494329-B21 | 2009         | NBD                     |
| HP OEM DL360G6 CTO Server                | CZ-C1599-PL03 | HP      | GB80281NHT | 484184-B21 | 2010         | NBD                     |
| Per processor core                       | CZ-C1599-PL03 | HP      |            |            |              | SW Support              |
| HP Insight Control ML/DL/BL Bundle E-LTU | CZ-C1599-PL03 | HP      |            |            |              | SW Support              |
| VMw vCntr Srv Std 1yr SW                 | CZ-C1599-PL03 | VMWARE  |            |            |              | SW Support              |
| HP Metrocluster for Cont Accss XP E-LTU  | CZ-C1599-PL03 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| Per processor core                       | CZ-C1599-PL03 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| HP Insight Control ML/DL/BL Bundle E-LTU | CZ-C1599-PL03 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| VMw vCntr Srv Std 1yr SW                 | CZ-C1599-PL03 | VMWARE  |            |            |              | SW Updates              |
| HP DL380 G4                              |               | HP      | GB8645V6R7 | 378736-421 | 2006         | NBD                     |
| HP DL 380 G4                             |               | HP      | GB8649Y9JP | 378736-421 | 2006         | NBD                     |
| HP Storage Works P9500                   | CZ-C1599-58   | HP      | JPHA053888 |            | 2011         | NBD                     |
| HP P9000 Bus Copy SW 1TB 0-30TB LTU      | CZ-C1599-58   | HP      |            |            |              | SW Support              |
| HP P9000 Array Mgr SW 1TB 51-100TB LTU   | CZ-C1599-58   | HP      |            |            |              | SW Support              |
| HP P9000 Cnt Ac Jrnl SW 1TB 31-50TB LTU  | CZ-C1599-58   | HP      |            |            |              | SW Support              |

| Popis   | SH          | Výrobce | S/N        | P/N        | Rok pořízení | Doba vyřešení incidentu |
|---|-------------|---------|------------|------------|--------------|-------------------------|
| HP P9000 Business Copy SW Base LTU                      | CZ-C1599-58 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| HP P9000 Bus Copy SW 1TB 0-30TB LTU                     | CZ-C1599-58 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| HP P9000 Array Manager SW Base LTU                      | CZ-C1599-58 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| HP P9000 Array Mgr SW 1TB 51-100TB LTU                  | CZ-C1599-58 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| HP P9000 Cnt Ac Journal SW Base LTU                     | CZ-C1599-58 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| HP P9000 Cnt Ac Jrnl SW 1TB 31-50TB LTU                 | CZ-C1599-58 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| server DL360 G6, CPU Xeon HP DL360 G6 E5540 Base EU Svr |             | HP      | CZJ9200410 | 504634-421 | 2009         | NBD                     |
| server, CPU Xeon HP DL380 G6 E5540 Base EU Svr          |             | HP      | CZC9197B9R | 491332-421 | 2009         | NBD                     |
| server, CPU Xeon HP DL380 G6 E5540 Base EU Svr          |             | HP      | CZC9191J2Y | 491332-421 | 2009         | NBD                     |
| server, CPU Xeon HP DL380 G6 E5540 Base EU Svr          |             | HP      | CZC9197BKJ | 491332-421 | 2009         | NBD                     |
| HP RX 4640  | CZ-C1599-01 | HP      | DEH4626E9J | AB370B     |              | NBD                     |
| HP-UX Integrity MCOE w/Sys 4 Proc LTU                   | CZ-C1599-01 | HP      |            |            |              | SW Support              |
| HP-UX Integrity MCOE w/Sys 4 Proc LTU                   | CZ-C1599-01 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| HP BL45p G2   |             | HP      | CZJ71800UJ | 438216-B21 | 2007         | NBD                     |
| Cisco GESM HP BladeSystem                               |             | HP      |            | 378927-B21 | 2007         | NBD                     |
| Blade šasi  |             | HP      |            | 281404-B22 | 2007         | NBD                     |
| Blade šasi HP C7000                                     |             | HP      |            | 441908-B23 | 2009         | NBD                     |
| HP BL460c G6  |             | HP      | CZJ92002R6 | 507778-B21 | 2009         | NBD                     |
| HP BL460c G6  |             | HP      | CZJ92002P9 | 507778-B21 | 2009         | NBD                     |
| HP BL460c G6  |             | HP      | CZJ92002PF | 507778-B21 | 2009         | NBD                     |
| HP BL460c G6  |             | HP      | CZJ92002PW | 507778-B21 | 2009         | NBD                     |
| HP BL460c G6  |             | HP      | CZJ92002NH | 507778-B21 | 2009         | NBD                     |
| HP BL460c G6  |             | HP      | CZJ92002K0 | 507778-B21 | 2009         | NBD                     |
| HP BL460c G6  |             | HP      | CZJ92002PT | 507778-B21 | 2009         | NBD                     |

| Popis                                   | SH          | Výrobce | S/N        | P/N        | Rok pořízení | Doba vyřešení incidentu |
|---|-------------|---------|------------|------------|--------------|-------------------------|
| HP BL460c G6                            |             | HP      | CZJ92002P5 | 507778-B21 | 2009         | NBD                     |
| HP BL460c G6                            |             | HP      | CZJ92002PS | 507778-B21 | 2009         | NBD                     |
| HP BL460c G6                            |             | HP      | CZJ92002PP | 507778-B21 | 2009         | NBD                     |
| HP BL460c G6                            |             | HP      | CZJ92002PJ | 507778-B21 | 2009         | NBD                     |
| HP BL460c G6                            |             | HP      | CZJ92002K3 | 507778-B21 | 2009         | NBD                     |
| HP BL460c G6                            |             | HP      | CZJ92002NU | 507778-B21 | 2009         | NBD                     |
| SWITCH HP Brocade 8/24 SAN              |             | HP      |            |            | 2009         | NBD                     |
| SWITCH HP Brocade 8/24 SAN              |             | HP      |            |            | 2009         | NBD                     |
| Switch WS-CBS E3020-HBQ                 |             | CISCO   |            | 410916-B21 | 2009         | NBD                     |
| Switch WS-CBS E3020-HBQ                 |             | CISCO   |            | 410916-B21 | 2009         | NBD                     |
| Switch WS-CBS E3020-HBQ                 |             | CISCO   |            | 410916-B21 | 2009         | NBD                     |
| Switch WS-CBS E3020-HBQ                 |             | CISCO   |            | 410916-B21 | 2009         | NBD                     |
| Server HP RX7620                        | CZ-C1599-06 | HP      | DEH4612ALY | A7027A     |              | NBD                     |
| HP Metrocluster for Cont Accss XP LTU   | CZ-C1599-06 | HP      |            |            |              | SW Support              |
| Server license                          | CZ-C1599-06 | HP      |            |            |              | SW Support              |
| HP-UX Integrity MCOE w/Sys 8 Proc LTU   | CZ-C1599-06 | HP      |            |            |              | SW Support              |
| Server license                          | CZ-C1599-06 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| HP-UX Integrity MCOE w/Sys 8 Proc LTU   | CZ-C1599-06 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| HP Metrocluster for Cont Accss XP LTU   | CZ-C1599-06 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| Blade chasi P-Class                     |             | HP      |            | 281404-B22 | 2006         | NBD                     |
| Cisco 2 C-SFP BLP Ethernet Switch       |             | CISCO   |            | 378927-B21 | 2006         | NBD                     |
| HP BL45p                                |             | HP      | CZJ62700VM | 399604-B21 | 2006         | NBD                     |
| HP BL45p                                |             | HP      | SCZJ62503B | 399604-B22 | 2006         | NBD                     |
| Cisco 2 C-SFP BLP Ethernet Switch       |             | CISCO   |            | 378927-B21 | 2006         | NBD                     |
| HP StorageWorks 8/80                    |             | HP      | CZC109YWFW |            |              | NBD                     |
| HP 8/80 Power Pack+ 48-ports SAN Switch |             | HP      |            |            |              | SW Support              |
| HP 8/80 Power Pack+ 48-ports SAN Switch |             | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| HP StorageWorks 8/80                    |             | HP      | CZC109YWL6 |            |              | NBD                     |

| Popis                                   | SH          | Výrobce | S/N          | P/N        | Rok pořízení | Doba vyřešení incidentu |
|---|-------------|---------|--------------|------------|--------------|-------------------------|
| HP 8/80 Power Pack+ 48-ports SAN Switch |             | HP      |              |            |              | SW Support              |
| HP 8/80 Power Pack+ 48-ports SAN Switch |             | HP      |              |            |              | SW Updates              |
| Blade Chasi                             |             | HP      | 8010MJS27R   |            |              | NBD                     |
| Cisco 2 C-SFP BLP Ethernet Switch       |             | CISCO   |              | 378927-B21 |              | NBD                     |
| HP proliant 360G4                       |             | HP      | CZJ6270311   | 376236-421 | 2006         | NBD                     |
| HP proliant 360G5                       |             | HP      | CZJ824A280   | 435944-421 | 2008         | NBD                     |
| HP Storage 5300                         |             | HP      |              |            |              | NBD                     |
| HP Storage SAN                          |             | HP      | CZC109YWL6   |            |              | NBD                     |
| Server HP RX 4640                       | CZ-C1599-02 | HP      | DEH4640FXN   | AB370B     |              | NBD                     |
| HP-UX Integrity MCOE w/Sys 4 Proc LTU   | CZ-C1599-02 | HP      |              |            |              | SW Support              |
| HP-UX Integrity MCOE w/Sys 4 Proc LTU   | CZ-C1599-02 | HP      |              |            |              | SW Updates              |
| MSL 6000                                | CZ-C1599-08 | HP      | USX6400054   | AD611B     |              | NBD                     |
| HP DL 380G5                             |             | HP      | CZC7310198   | 418315-421 | 2007         | NBD                     |
| HP DL380G6 E5520                        |             | HP      | GB80260J90   | 494329-B21 | 2010         | NBD                     |
| HP DL380G5 5140                         |             | HP      | CZC7211F30   |            | 2007         | NBD                     |
| HP DL380G6 E5520                        |             | HP      | GB80260J8F   | 494329-B21 | 2010         | NBD                     |
| Compaq PL ML370                         |             | Compaq  | 8210JSS11067 |            | 2003         | NBD                     |
| HP PL 380 R3                            |             | HP      | 8325LDN12553 |            | 2003         | NBD                     |
| Compaq PL ML350                         |             | Compaq  |              |            |              | NBD                     |
| HP PL ML 570 R02, Win 2000, Win2002 Ser |             | HP      |              | 345318-421 |              | NBD                     |
| HP PL 360G6                             | CZ-C1599-PL | HP      | GB89479PVF   | 484184-B21 | 2009         | NBD                     |
| HP iLO Adv incl 1yr TS U 1-Svr Lic      | CZ-C1599-PL | HP      |              |            |              | SW Support              |
| HP Insight Rapid Deployment E-LTU       | CZ-C1599-PL | HP      |              |            |              | SW Support              |
| HP iLO Adv incl 1yr TS U 1-Svr Lic      | CZ-C1599-PL | HP      |              |            |              | SW Updates              |
| HP Insight Rapid Deployment E-LTU       | CZ-C1599-PL | HP      |              |            |              | SW Updates              |
| HP ProLiant DL380 G7                    |             | HP      | GB80260JH5   |            | 2010         | NBD                     |
| HP MSL6060 2 LTO-4 Ultrium 1840 FC Lib  | CZ-C1599-33 | HP      | 2U2916002U   | AJ032A     |              | NBD                     |
| HP-UX 11i v3 Data Center OE LTU         | CZ-C1599-33 | HP      |              |            |              | SW Support              |



| Popis                                    | SH          | Výrobce | S/N        | P/N        | Rok pořízení | Doba vyřešení incidentu |
|--|-------------|---------|------------|------------|--------------|-------------------------|
| PCL HP-UX 11i v3 DCOE IPF 16+Skt LTU     | CZ-C1599-33 | HP      |            |            |              | SW Support              |
| HP Superdome Rack System Mgmt. Station   | CZ-C1599-33 | HP      |            |            |              | SW Support              |
| HP-UX 11i v3 DC-OE Media                 | CZ-C1599-33 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| HP-UX 11i Version 3                      | CZ-C1599-33 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| HP-UX 11i v3 Data Center OE LTU          | CZ-C1599-33 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| PCL HP-UX 11i v3 DCOE IPF 16+Skt LTU     | CZ-C1599-33 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| Blade šasi c7000                         |             | HP      | GB8920RENP | 441908-B23 | 2009         | NBD                     |
| BL460c                                   |             | HP      |            |            | 2009         | NBD                     |
| BL460c                                   |             | HP      |            |            | 2009         | NBD                     |
| BL460c                                   |             | HP      |            |            | 2009         | NBD                     |
| BL460c                                   |             | HP      |            |            | 2009         | NBD                     |
| BL460c                                   |             | HP      |            |            | 2009         | NBD                     |
| BL460c                                   |             | HP      |            |            | 2009         | NBD                     |
| BL460c                                   |             | HP      |            |            | 2009         | NBD                     |
| BL460c                                   |             | HP      |            |            | 2009         | NBD                     |
| BL460c                                   |             | HP      |            |            | 2009         | NBD                     |
| BL460c                                   |             | HP      |            |            | 2009         | NBD                     |
| BL460c                                   |             | HP      |            |            | 2009         | NBD                     |
| BL460c                                   |             | HP      |            |            | 2009         | NBD                     |
| BL460c                                   |             | HP      |            |            | 2009         | NBD                     |
| BL460c                                   |             | HP      |            |            | 2009         | NBD                     |
| BL460c                                   |             | HP      |            |            | 2009         | NBD                     |
| BL460c                                   |             | HP      |            |            | 2009         | NBD                     |
| SAN Switch 8-80                          |             | Brocade | CZC109YWFY |            | 2011         | NBD                     |
| HP ProLiant DL360 G6                     |             | HP      | CZJ9200416 | 504634-421 | 2009         | NBD                     |
| HP MSL 6060 2 Ult 960 Dr FC Tape Library | CZ-C1599-09 | HP      | USX637Z0   | AD611B     |              | NBD                     |
| HP 8/80 Power Pack+ 48-ports SAN Switch  |             | Brocade | CZC105YVSU | AM872A     | 2011         | NBD                     |
| HP 8/80 Power Pack+ 48-ports SAN Switch  |             | HP      |            |            |              | SW support              |
| HP 8/80 Power Pack+ 48-ports SAN Switch  |             | HP      |            |            |              | SW support              |
| HP 8/80 Power Pack+ 48-ports SAN Switch  |             | HP      |            |            |              | SW updates              |
| HP 8/80 Power Pack+ 48-ports SAN Switch  |             | HP      |            |            |              | SW updates              |
| HP DL360G6                               |             | HP      |            |            |              | NBD                     |
| HP Integrity rx4640                      | CZ-C1599-03 | HP      | DEH4640FXP | AB370B     |              | NBD                     |

| Popis                                 | SH          | Výrobce | S/N        | P/N        | Rok pořízení | Doba vyřešení incidentu |
|---------------------------------------|-------------|---------|------------|------------|--------------|-------------------------|
| HP-UX Integrity MCOE w/Sys 4 Proc LTU | CZ-C1599-03 | HP      |            |            |              | SW support              |
| HP-UX Integrity MCOE w/Sys 4 Proc LTU | CZ-C1599-03 | HP      |            |            |              | SW updates              |
| Blade šasi c7000                      |             | HP      |            |            | 2010         | NBD                     |
| BL460c G6                             |             | HP      | GB80271081 | 507864-B21 | 2010         | NBD                     |
| BL460c G6                             |             | HP      | GB80271086 | 507864-B21 | 2010         | NBD                     |
| BL460c G6                             |             | HP      | GB8027107W | 507864-B21 | 2010         | NBD                     |
| BL460c G6                             |             | HP      | GB8027107Y | 507864-B21 | 2010         | NBD                     |
| BL460c G6                             |             | HP      | GB80271083 | 507864-B21 | 2010         | NBD                     |
| BL460c G6                             |             | HP      | GB8027107V | 507864-B21 | 2010         | NBD                     |
| BL460c G6                             |             | HP      | GB8027107R | 507864-B21 | 2010         | NBD                     |
| BL460c G6                             |             | HP      | GB8027107P | 507864-B21 | 2010         | NBD                     |
| Blade chasi c7000                     | CZ-C1599-46 | HP      | GB80271829 | AD361C     | 2010         | NBD                     |
| BL870c i2                             | CZ-C1599-46 | HP      | GB80271839 | AH383A     | 2010         | NBD                     |
| BL460c                                | CZ-C1599-46 | HP      | GB8027182J | 507864-B21 | 2010         | NBD                     |
| BL460c                                | CZ-C1599-46 | HP      | GB8027182L | 507864-B21 | 2010         | NBD                     |
| BL460c                                | CZ-C1599-46 | HP      | GB8027182R | 507864-B21 | 2010         | NBD                     |
| BL460c                                | CZ-C1599-46 | HP      | GB8027182X | 507864-B21 | 2010         | NBD                     |
| BL460c                                | CZ-C1599-46 | HP      | GB80271834 | 507864-B21 | 2010         | NBD                     |
| BL460c                                | CZ-C1599-46 | HP      |            |            | 2010         | NBD                     |
| BL460c                                | CZ-C1599-46 | HP      |            |            | 2010         | NBD                     |
| BL460c                                | CZ-C1599-46 | HP      |            |            | 2010         | NBD                     |
| BL870c i2                             | CZ-C1599-46 | HP      | GB8028228H | AH383A     | 2010         | NBD                     |
| Blade šchasi c7000                    | CZ-C1599-43 | HP      | GB80270XE3 | 507019-B21 | 2010         | NBD                     |
| BL460c                                | CZ-C1599-43 | HP      | GB80270XH5 | 507864-B21 | 2010         | NBD                     |
| BL460c                                | CZ-C1599-43 | HP      | GB80270XHC | 507864-B21 | 2010         | NBD                     |
| BL460c                                | CZ-C1599-43 | HP      | GB80270XEB | 507864-B21 | 2010         | NBD                     |
| BL460c                                | CZ-C1599-43 | HP      | GB80270XEX | 507864-B21 | 2010         | NBD                     |
| BL460c                                | CZ-C1599-43 | HP      | GB80270XE4 | 507864-B21 | 2010         | NBD                     |
| BL460c                                | CZ-C1599-43 | HP      | GB80270XHV | 507864-B21 | 2010         | NBD                     |
| BL460c                                | CZ-C1599-43 | HP      | WH08MT0269 |            | 2010         | NBD                     |

| Popis                                   | SH          | Výrobce | S/N        | P/N        | Rok pořízení | Doba vyřešení incidentu |
|---|-------------|---------|------------|------------|--------------|-------------------------|
| BL460c                                  | CZ-C1599-43 | HP      | GB80270XF0 | 507864-B21 | 2010         | NBD                     |
| Superdome BIOX                          | CZ-C1599-50 | HP      | DEH03300BX | AH337A     | 2010         | NBD                     |
| PSL DCOE IPF 16Skt LTU                  | CZ-C1599-50 | HP      |            |            |              | SW support              |
| HP Metrocluster for Cont Accss XP E-LTU | CZ-C1599-50 | HP      |            |            |              | SW support              |
| CLU HP Metrocluster XP IPF/HP9000 LTU   | CZ-C1599-50 | HP      |            |            |              | SW support              |
| HP-UX 11i v3 DC-OE Media                | CZ-C1599-50 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| HP-UX 11i Version 3                     | CZ-C1599-50 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| HP-UX 11i v3 Data Center OE LTU         | CZ-C1599-50 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| PSL DCOE IPF 16Skt LTU                  | CZ-C1599-50 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| HP Metrocluster for Cont Accss XP E-LTU | CZ-C1599-50 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| CLU HP Metrocluster XP IPF/HP9000 LTU   | CZ-C1599-50 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| Superdome BladeSystem šasi              | CZ-C1599-50 | HP      |            |            | 2010         | NBD                     |
| Superdome Cell Blade                    | CZ-C1599-50 | HP      | DEH03300BY | AM253A     | 2010         | NBD                     |
| Superdome Cell Blade                    | CZ-C1599-50 | HP      | DEH03300C0 | AM253A     | 2010         | NBD                     |
| Superdome Cell Blade                    | CZ-C1599-50 | HP      | DEH03300C1 | AM253A     | 2010         | NBD                     |
| Superdome Cell Blade                    | CZ-C1599-50 | HP      | DEH03300C2 | AM253A     | 2010         | NBD                     |
| Superdome Cell Blade                    | CZ-C1599-50 | HP      | DEH03300C3 | AM253A     | 2010         | NBD                     |
| Superdome BIOX                          | CZ-C1599-52 | HP      | DEH03300BN | AH337A     | 2010         | NBD                     |
| PSL DCOE IPF 16Skt LTU                  | CZ-C1599-52 | HP      |            |            |              | SW support              |
| PSL DCOE IPF 16Skt LTU                  | CZ-C1599-52 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| Superdome BladeSystem šasi              | CZ-C1599-52 | HP      |            |            | 2010         | NBD                     |
| Superdome Cell Blade                    | CZ-C1599-52 | HP      | DEH03300BP | AM253A     | 2010         | NBD                     |
| Superdome Cell Blade                    | CZ-C1599-52 | HP      | DEH03300BR | AM253A     | 2010         | NBD                     |
| Superdome Cell Blade                    | CZ-C1599-52 | HP      | DEH03300BS | AM253A     | 2010         | NBD                     |
| Superdome Cell Blade                    | CZ-C1599-52 | HP      | DEH03300BT | AM253A     | 2010         | NBD                     |
| Superdome Cell Blade                    | CZ-C1599-52 | HP      | DEH03300BV | AM253A     | 2010         | NBD                     |
| DL380p G8                               |             | HP      |            |            |              | NBD                     |
| Autoloader LTO-5 3000 SAS               |             | HP      |            |            |              | NBD                     |
| Blade šasi c7000                        | CZ-C1599-57 | HP      | GB8115J118 |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c G7                               | CZ-C1599-57 | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c G7                               | CZ-C1599-57 | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c G7                               | CZ-C1599-57 | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c G7                               | CZ-C1599-57 | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c G7                               | CZ-C1599-57 | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c G7                               | CZ-C1599-57 | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c G7                               | CZ-C1599-57 | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c G7                               | CZ-C1599-57 | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |

| Popis                              | SH          | Výrobce | S/N        | P/N        | Rok pořízení | Doba vyřešení incidentu |
|------------------------------------|-------------|---------|------------|------------|--------------|-------------------------|
| BL460c G7                          | CZ-C1599-57 | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c G7                          | CZ-C1599-57 | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c G7                          | CZ-C1599-57 | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c G7                          | CZ-C1599-57 | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c G7                          | CZ-C1599-57 | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c G7                          | CZ-C1599-57 | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c G6                          |             | HP      |            |            |              | NBD                     |
| BL460c G6                          |             | HP      |            |            |              | NBD                     |
| HP DL 360 G7                       |             | HP      | GB8115HVL3 | 627805-B21 | 2011         | NBD                     |
| Blade chasi c7000                  |             | HP      | GB8115G10B |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c                             |             | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c                             |             | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c                             |             | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c                             |             | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c                             |             | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c                             |             | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c                             |             | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c                             |             | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c                             |             | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c                             |             | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c                             |             | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c                             |             | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c                             |             | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c                             |             | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c                             |             | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| BL460c                             |             | HP      |            |            | 2011         | NBD                     |
| HP Integrity rx3600                | CZ-C1599-38 | HP      | DEH4922710 | AB463A     |              | NBD                     |
| PCL HP-UX 11i v3 HAOE IPF 2Skt LTU | CZ-C1599-38 | HP      |            |            |              | SW support              |
| PCL HP-UX 11i v3 HAOE IPF 2Skt LTU | CZ-C1599-38 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| HP Integr rx7640                   | CZ-C1599-31 | HP      | DEH4922J03 | AB312AR    |              | NBD                     |
| PCL HP-UX 11i v3 HAOE IPF 8Skt LTU | CZ-C1599-31 | HP      |            |            |              | SW support              |
| PCL HP-UX 11i v3 HAOE IPF 8Skt LTU | CZ-C1599-31 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| Blade šasi c7000                   | CZ-C1599-29 | HP      | GB8849BELT | 441908-B23 | 2008         | NBD                     |
| BL460c G6                          | CZ-C1599-29 | HP      | CZJ82401TL | 435458-B21 | 2008         | NBD                     |
| BL460c G6                          | CZ-C1599-29 | HP      | CZJ82401TP | 435458-B21 | 2008         | NBD                     |
| BL460c G6                          | CZ-C1599-29 | HP      | CZJ82401TU | 435458-B21 | 2008         | NBD                     |
| BL460c G6                          | CZ-C1599-29 | HP      | CZJ82401SU | 435458-B21 | 2008         | NBD                     |

| Popis                               | SH          | Výrobce | S/N        | P/N        | Rok pořízení | Doba vyřešení incidentu |
|-------------------------------------|-------------|---------|------------|------------|--------------|-------------------------|
| BL460c G6                           | CZ-C1599-29 | HP      | CZJ82401VB | 435458-B21 | 2008         | NBD                     |
| BL460c G6                           | CZ-C1599-29 | HP      | CZJ82401TG | 435458-B21 | 2008         | NBD                     |
| BL460c G6                           | CZ-C1599-29 | HP      | CZJ82401VE | 435458-B21 | 2008         | NBD                     |
| BL460c G6                           | CZ-C1599-29 | HP      | CZJ92002PK | 507778-B21 | 2009         | NBD                     |
| BL460c G6                           | CZ-C1599-29 | HP      | CZJ92002PB | 507778-B21 | 2009         | NBD                     |
| BL460c G6                           | CZ-C1599-29 | HP      | CZJ92003CW | 507778-B21 | 2009         | NBD                     |
| BL460c G6                           | CZ-C1599-29 | HP      | CZJ92002PM | 507778-B21 | 2009         | NBD                     |
| BL460c G6                           | CZ-C1599-29 | HP      | CZJ92002NP | 507778-B21 | 2009         | NBD                     |
| BL460c G6                           | CZ-C1599-29 | HP      | CZJ92002NW | 507778-B21 | 2009         | NBD                     |
| BL460c G6                           | CZ-C1599-29 | HP      | CZJ92002P6 | 507778-B21 | 2009         | NBD                     |
| BL460c G6                           | CZ-C1599-29 | HP      | CZJ92002P3 | 507778-B21 | 2009         | NBD                     |
| BL460c G6                           | CZ-C1599-29 | HP      | CZJ92003CV | 507778-B21 | 2009         | NBD                     |
| ProLiant C3000 Blade System chassis | CZ-C1599-28 | HP      | CZC8212FK6 | 437504-B22 | 2008         | NBD                     |
| BL460c                              | 459483-B21  | HP      | CZJ84907CG | 459483-B21 | 2008         | NBD                     |
| BL460c                              | 459483-B21  | HP      | CZJ84907D5 | 459483-B21 | 2008         | NBD                     |
| BL460c                              | 459483-B21  | HP      | CZJ8490850 | 459483-B21 | 2008         | NBD                     |
| BL460c                              | 459483-B21  | HP      | CZJ84907CM | 459483-B21 | 2008         | NBD                     |
| BL460c                              | 459483-B21  | HP      | CZJ84907DR | 459483-B21 | 2008         | NBD                     |
| BL460c                              | 459483-B21  | HP      | CZJ84908U4 | 459483-B21 | 2008         | NBD                     |
| BL460c                              | 459483-B21  | HP      | CZJ84908U7 | 459483-B21 | 2008         | NBD                     |
| BL460c                              | 459483-B21  | HP      | CZJ84907CB | 459483-B21 | 2008         | NBD                     |
| ProLiant C3000 Blade System chassis |             | HP      | CZC82316DH | 437504-B22 | 2008         | NBD                     |
| BL460c                              |             | HP      | CZJ82301GX | 435458-B21 | 2008         | NBD                     |
| BL460c                              |             | HP      | CZJ82301HH | 435458-B21 | 2008         | NBD                     |
| BL460c                              |             | HP      | CZJ82301HB | 435458-B21 | 2008         | NBD                     |
| BL460c                              |             | HP      | CZJ82301HC | 435458-B21 | 2008         | NBD                     |
| BL460c                              |             | HP      | CZJ82301H4 | 435458-B21 | 2008         | NBD                     |

| Popis                                    | SH          | Výrobce | S/N        | P/N        | Rok pořízení | Doba vyřešení incidentu |
|--|-------------|---------|------------|------------|--------------|-------------------------|
| BL460c                                   |             | HP      | CZJ8420816 | 459484-B21 | 2008         | NBD                     |
| BL460c                                   |             | HP      |            |            |              | NBD                     |
| rx7620                                   | CZ-C1599-06 | HP      | DEH4612AM0 | A7027A     |              | NBD                     |
| HP Metrocluster for Cont Accss XP LTU    | CZ-C1599-06 | HP      |            |            |              | SW Support              |
| Server license                           | CZ-C1599-06 | HP      |            |            |              | SW Support              |
| HP-UX Integrity MCOE w/Sys 8 Proc LTU    | CZ-C1599-06 | HP      |            |            |              | SW Support              |
| Server license                           | CZ-C1599-06 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| HP-UX Integrity MCOE w/Sys 8 Proc LTU    | CZ-C1599-06 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| HP Metrocluster for Cont Accss XP LTU    | CZ-C1599-06 | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| DL380g5                                  |             | HP      | CZC8301SWN | 458562-422 |              | NBD                     |
| DL360g5                                  |             | HP      | CZJ829A4VC | 470064-624 |              | NBD                     |
| DL360g6                                  |             | HP      |            |            |              | NBD                     |
| xp12000 (pouze DKC)                      | CZ-C516-XP  | HP      | FRHA060078 | AE002A     |              | NBD                     |
| HP LUN Conf Sec Mgr XP 1TB Over 31TB LTU | CZ-C516-XP  | HP      |            |            |              | SW Support              |
| HP Cont Access XP Conv 1TB 0-1TB LTU     | CZ-C516-XP  | HP      |            |            |              | SW Support              |
| HP Cont Access XP Conv 1TB 2-6TB LTU     | CZ-C516-XP  | HP      |            |            |              | SW Support              |
| HP Cont Access XP Conv 1TB 7-15TB LTU    | CZ-C516-XP  | HP      |            |            |              | SW Support              |
| HP Cont Access XP Jrn 1TB 7-15TB LTU     | CZ-C516-XP  | HP      |            |            |              | SW Support              |
| HP LUN Conf Sec Mgr XP 1TB Over 31TB LTU | CZ-C516-XP  | HP      |            |            |              | SW Support              |
| HP Cont Access XP Conv 1TB 0-1TB LTU     | CZ-C516-XP  | HP      |            |            |              | SW Support              |
| HP Cont Access XP Conv 1TB 2-6TB LTU     | CZ-C516-XP  | HP      |            |            |              | SW Support              |
| HP Cont Access XP Conv 1TB 7-15TB LTU    | CZ-C516-XP  | HP      |            |            |              | SW Support              |
| HP Cont Access XP Jrn 1TB 7-15TB LTU     | CZ-C516-XP  | HP      |            |            |              | SW Support              |
| HP LUN Conf Sec Mgr XP 1TB Over 31TB LTU | CZ-C516-XP  | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| HP Cont Access XP Conv 1TB 0-1TB LTU     | CZ-C516-XP  | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| HP Cont Access XP Conv 1TB 2-6TB LTU     | CZ-C516-XP  | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| HP Cont Access XP Conv 1TB 7-15TB LTU    | CZ-C516-XP  | HP      |            |            |              | SW Updates              |
| HP Cont Access XP Jrn 1TB 7-15TB LTU     | CZ-C516-XP  | HP      |            |            |              | SW Updates              |

| Popis   | SH            | Výrobce | S/N        | P/N    | Rok pořízení | Doba vyřešení incidentu |
|---|---------------|---------|------------|--------|--------------|-------------------------|
| HP LUN Conf Sec Mgr XP 1TB Over 31TB LTU        | CZ-C516-XP    | HP      |            |        |              | SW Updates              |
| HP Cont Access XP Conv 1TB 0-1TB LTU            | CZ-C516-XP    | HP      |            |        |              | SW Updates              |
| HP Cont Access XP Conv 1TB 2-6TB LTU            | CZ-C516-XP    | HP      |            |        |              | SW Updates              |
| HP Cont Access XP Conv 1TB 7-15TB LTU           | CZ-C516-XP    | HP      |            |        |              | SW Updates              |
| HP Cont Access XP Jrn 1TB 7-15TB LTU            | CZ-C516-XP    | HP      |            |        |              | SW Updates              |
| HP ProLiant DL980 G7                            | CZ-C1599-PL10 | HP      | CZ3211B5TL | AM451A |              | NBD                     |
| HP Insight Control ML/DL/BL Bundle E-LTU        | CZ-C1599-PL10 | HP      |            |        |              | SW Support              |
| HP Insight Control ML/DL/BL Bundle E-LTU        | CZ-C1599-PL10 | HP      |            |        |              | SW Updates              |
| diskové pole XP24000 (DKC - Disk Control Frame) | CZ-C1599-40   | HP      | FRHC078856 | AE131A |              | NBD                     |
| HP XP24000 DKC Disk Control Frame               | CZ-C1599-40   | HP      |            |        |              |                         |
| HP XP24000 DKU Disk Unit Frame                  | CZ-C1599-40   | HP      |            |        |              |                         |
| HP XP Business Copy Base License                | CZ-C1599-40   | HP      |            |        |              | SW Support              |
| HP XP Business Copy 1TB 0-6TB LTU               | CZ-C1599-40   | HP      |            |        |              | SW Support              |
| HP XP Array Manager Base License                | CZ-C1599-40   | HP      |            |        |              | SW Support              |
| HP XP Array Manager 1TB 16-31TB LTU             | CZ-C1599-40   | HP      |            |        |              | SW Support              |
| HP XP Cont Access Jrn Base License              | CZ-C1599-40   | HP      |            |        |              | SW Support              |
| HP XP Cont Access Jrn 1TB 16-31TB LTU           | CZ-C1599-40   | HP      |            |        |              | SW Support              |
| HP XP Business Copy Base License                | CZ-C1599-40   | HP      |            |        |              | SW Updates              |
| HP XP Business Copy 1TB 0-6TB LTU               | CZ-C1599-40   | HP      |            |        |              | SW Updates              |
| HP XP Array Manager Base License                | CZ-C1599-40   | HP      |            |        |              | SW Updates              |
| HP XP Array Manager 1TB 16-31TB LTU             | CZ-C1599-40   | HP      |            |        |              | SW Updates              |
| HP XP Cont Access Jrn Base License              | CZ-C1599-40   | HP      |            |        |              | SW Updates              |
| HP XP Cont Access Jrn 1TB 16-31TB LTU           | CZ-C1599-40   | HP      |            |        |              | SW Updates              |
| diskové pole XP24000 (DKU - Disk Unit Frame)    | CZ-C1599-40   | HP      |            |        |              | NBD                     |
| diskové pole XP24000 (DKC - Disk Control Frame) | CZ-C1599-30   | HP      | FRHB075499 | AE131A |              | NBD                     |

| Popis  | SH          | Výrobce | S/N          | P/N        | Rok pořízení | Doba vyřešení incidentu |
|--|-------------|---------|--------------|------------|--------------|-------------------------|
| HP XP24000 DKC Disk Control Frame            | CZ-C1599-30 | HP      |              |            |              |                         |
| HP XP24000 DKU Disk Unit Frame               | CZ-C1599-30 | HP      |              |            |              |                         |
| HP XP Business Copy Base License             | CZ-C1599-30 | HP      |              |            |              | SW Support              |
| HP XP Business Copy 1TB 0-6TB LTU            | CZ-C1599-30 | HP      |              |            |              | SW Support              |
| HP XP Array Manager Base License             | CZ-C1599-30 | HP      |              |            |              | SW Support              |
| HP XP Cont Access Jrn 1TB 32-63TB LTU        | CZ-C1599-30 | HP      |              |            |              | SW Support              |
| HP XP Business Copy 1TB 0-6TB LTU            | CZ-C1599-30 | HP      |              |            |              | SW Updates              |
| HP XP Array Manager Base License             | CZ-C1599-30 | HP      |              |            |              | SW Updates              |
| HP XP Array Manager 1TB 64-127TB LTU         | CZ-C1599-30 | HP      |              |            |              | SW Updates              |
| HP XP Cont Access Jrn Base License           | CZ-C1599-30 | HP      |              |            |              | SW Updates              |
| HP XP Cont Access Jrn 1TB 32-63TB LTU        | CZ-C1599-30 | HP      |              |            |              | SW Updates              |
| diskové pole XP24000 (DKU - Disk Unit Frame) | CZ-C1599-30 | HP      | FRHB700713   | AE173A     |              | NBD                     |
| HP DL 360 G6                                 |             | HP      | GB802717PDX0 |            |              | NBD                     |
| HP Insight Control Encl Bundle 8 E-LTU       |             | HP      |              |            |              | SW Support              |
| HP Insight Control ML/DL/BL Bundle E-LTU     |             | HP      |              |            |              | SW Support              |
| VMw vCntr Srv Std 1yr SW                     |             | VMWARE  |              |            |              | SW Support              |
| HP Metrocluster for Cont Accss XP E-LTU      |             | HP      |              |            |              | SW Updates              |
| HP DL380 G6                                  |             | HP      | CZC9197B9P   | 491332-421 | 2009         | NBD                     |
| HP DL380 G6                                  |             | HP      | GB89458XSD   |            | 2011         | NBD                     |
| HP DL380 G5                                  |             | HP      | CZC7211Z0J   |            | 2007         | NBD                     |
| HP DL360                                     |             | HP      | 7J28JZ8P00W  |            |              | NBD                     |
| HP DL380 G6                                  |             | HP      | GB8948AJEL   |            | 2009         | NBD                     |
| HP Proliant DL365G5                          |             | HP      | CZJ824A27X   |            | 2008         | NBD                     |
| HP DL380 G6                                  |             | HP      | CZC9197BL1   |            | 2009         | NBD                     |
| HP Proliant 360                              |             | HP      | J728JZ81P00D |            |              | NBD                     |
| HP DL380 G5                                  |             | HP      | CZC7211Z02   |            | 2007         | NBD                     |
| HP rx1600 1.0G 1.5MB CPU                     | CZ-C516-27  | HP      | DEH44330PK   | A9901A     | 2004         | NBD                     |
| Single processor license                     | CZ-C516-27  | HP      |              |            |              | SW Support              |
| HP-UX Integrity FOE w/Sys 2 Proc PCL LTU     | CZ-C516-27  | HP      |              |            |              | SW Support              |



| Popis                                    | SH             | Výrobce | S/N        | P/N    | Rok pořízení | Doba vyřešení incidentu |
|--|----------------|---------|------------|--------|--------------|-------------------------|
| HP-UX Integrity FOE w/Sys 2 Proc PCL LTU | CZ-C516-27     | HP      |            |        |              | SW Updates              |
| Single processor license                 | CZ-C516-27     | HP      |            |        |              | SW Updates              |
| HP rx1600 1.0G 1.5MB CPU                 | CZ-C516-01     | HP      | MYJ4543005 | A9901A | 2005         | NBD                     |
| Single processor license                 | CZ-C516-01     | HP      |            |        |              | SW Support              |
| HP-UX Integrity FOE w/Sys 2 Proc PCL LTU | CZ-C516-01     | HP      |            |        |              | SW Support              |
| HP-UX Integrity FOE w/Sys 2 Proc PCL LTU | CZ-C516-01     | HP      |            |        |              | SW Updates              |
| Single processor license                 | CZ-C516-01     | HP      |            |        |              | SW Updates              |
| RX8640, DS 15/2006; Str P1-3             | CZ-C1599-03    | HP      | DEH4641C1B |        |              | NBD                     |
| HP Metrocluster for Cont Accss XP LTU    | CZ-C1599-03    | HP      |            |        |              | SW Support              |
| HP-UX Integrity MCOE w/Sys 4 Proc LTU    | CZ-C1599-03    | HP      |            |        |              | SW Support              |
| HP-UX Integrity MCOE w/Sys 4 Proc LTU    | CZ-C1599-03    | HP      |            |        |              | SW Updates              |
| HP Metrocluster for Cont Accss XP LTU    | CZ-C1599-03    | HP      |            |        |              | SW Updates              |
| RX8640, DS 15/                           | CZ-C1599-05    | HP      | DEH4641C1C |        | 2006         | NBD                     |
| HP Metrocluster for Cont Accss XP LTU    | CZ-C1599-05    | HP      |            |        |              | SW Support              |
| HP-UX Integrity MCOE w/Sys 4 Proc LTU    | CZ-C1599-05    | HP      |            |        |              | SW Support              |
| HP-UX Integrity MCOE w/Sys 4 Proc LTU    | CZ-C1599-05    | HP      |            |        |              | SW Updates              |
| HP Metrocluster for Cont Accss XP LTU    | CZ-C1599-05    | HP      |            |        |              | SW Updates              |
| VMware Virtualcenter Mgt Svr Lic SW      |                | VMWARE  |            |        |              | NBD                     |
| VMw vCntr Srv Std 1yr SW                 |                | VMWARE  |            |        |              | SW Support              |
| VMw vSphere Ent 1P 1yr SW                |                | VMWARE  |            |        |              | SW Support              |
| VMw vCntr Srv Std 1yr SW                 |                | VMWARE  |            |        |              | SW Updates              |
| VMw vSphere Ent 1P 1yr SW                |                | VMWARE  |            |        |              | SW Updates              |
| HP rx1620 1.6GHz Processor Server        | CZ-C1599-62    | HP      | DEH47341B8 |        |              |                         |
| HP-UX Integrity EOE w/Sys 2 Proc PCL LTU | CZ-C1599-62    | HP      |            |        |              | SW Updates              |
| HP rx1620 1.6GHz Processor Server        | CZ-C1599-62    | HP      | DEH47341B9 |        |              |                         |
| HP-UX Integrity EOE w/Sys 2 Proc PCL LTU | CZ-C1599-62    | HP      |            |        |              | SW Updates              |
| HP BL Matrix SW FIO 16-Svr 24x7 Supp     | CZ-C1599-ESE02 | HP      |            |        |              |                         |

| Popis                                    | SH             | Výrobce | S/N        | P/N | Rok pořízení | Doba vyřešení incidentu |
|--|----------------|---------|------------|-----|--------------|-------------------------|
| HP BL Matrix SW FIO 16-Svr 24x7 Supp     | CZ-C1599-ESE02 | HP      | PRWKQ0HX3D |     |              | SW Support              |
| HP Insight Control ML/DL/BL FIO Bndl Lic | CZ-C1599-ESE02 | HP      |            |     |              | SW Support              |
| HP Insight Control ML/DL/BL FIO Bndl Lic | CZ-C1599-ESE02 | HP      | PR7BLYVV9R |     |              | SW Support              |
| HP BL Matrix SW FIO 16-Svr 24x7 Supp     | CZ-C1599-ESE02 | HP      | PRWKQ0HX3D |     |              | SW Updates              |
| HP Insight Control ML/DL/BL FIO Bndl Lic | CZ-C1599-ESE02 | HP      |            |     |              | SW Updates              |
| HP Insight Control ML/DL/BL FIO Bndl Lic | CZ-C1599-ESE02 | HP      | PR7BLYVV9R |     |              | SW Updates              |
| HP DL360G6 CTO Chassis                   | CZ-C1599-PL01  | HP      | GB89479PSX |     |              | NBD                     |
| HP iLO Adv incl 1yr TS U 1-Svr Lic       | CZ-C1599-PL01  | HP      |            |     |              | SW Support              |
| HP iLO Adv incl 1yr TS U 1-Svr Lic       | CZ-C1599-PL01  | HP      |            |     |              | SW Updates              |
| RX1600, Itanium 2005                     | CZ-C516-19     | HP      | MYJ4514113 |     |              |                         |
| Single processor license                 | CZ-C516-19     | HP      |            |     |              | SW Support              |
| HP-UX Integrity FOE w/Sys 2 Proc PCL LTU | CZ-C516-19     | HP      |            |     |              | SW Support              |
| HP-UX Integrity FOE w/Sys 2 Proc PCL LTU | CZ-C516-19     | HP      |            |     |              | SW Updates              |
| Single processor license                 | CZ-C516-19     | HP      |            |     |              | SW Updates              |
| RX1600, ISS SSP - OS 6/2004; Červenec 04 | CZ-C516-28     | HP      | DEH44330PJ |     |              | NBD                     |
| MirrorDisk/UX License for Servers        | CZ-C516-28     | HP      |            |     |              | SW Support              |
| Single processor license                 | CZ-C516-28     | HP      |            |     |              | SW Support              |
| HP-UX Integrity FOE w/Sys 2 Proc PCL LTU | CZ-C516-28     | HP      |            |     |              | SW Support              |
| HP-UX 11i v2 HP9000/Integrity FOE Media  | CZ-C516-28     | HP      |            |     |              | SW Updates              |
| HP-UX 11i OE Media Itanium Ser U.S. - En | CZ-C516-28     | HP      |            |     |              | SW Updates              |
| HP-UX Integrity FOE w/Sys 2 Proc PCL LTU | CZ-C516-28     | HP      |            |     |              | SW Updates              |
| MirrorDisk/UX License for Servers        | CZ-C516-28     | HP      |            |     |              | SW Updates              |
| Single processor license                 | CZ-C516-28     | HP      |            |     |              | SW Updates              |
| HP 512MB Flash Backed Write Cache        | CZ-C1599-PL10  | HP      | CZJ21406XV |     |              | NBD                     |
| HP Insight Control ML/DL/BL Bundle E-LTU | CZ-C1599-PL10  | HP      |            |     |              | SW Support              |
| HP BL460c G7 X5660 Kit                   |                | HP      |            |     |              | NBD                     |
| VMw vSphere EntPlus 1P 3yr E-LTU         |                | VMWARE  |            |     |              | SW Support              |
| VMw vCntr Srv Std 3yr E-LTU              |                | VMWARE  |            |     |              | SW Support              |

| Popis                              | SH | Výrobce | S/N | P/N | Rok pořízení | Doba vyřešení incidentu |
|------------------------------------|----|---------|-----|-----|--------------|-------------------------|
| RHEL Svr 2 Sckt/2 Gst 3yr 24x7 LTU |    | HP      |     |     |              | SW Support              |
| VMw vSphere EntPlus 1P 3yr E-LTU   |    | VMWARE  |     |     |              | SW Updates              |
| VMw vCntr Srv Std 3yr E-LTU        |    | VMWARE  |     |     |              | SW Updates              |
| RHEL Svr 2 Sckt/2 Gst 3yr 24x7 LTU |    | HP      |     |     |              | SW Updates              |

Tabulka č. 5 – Seznam podporované Infrastruktury

### 3.3 Konzultace

Zadavatel požaduje poskytnutí konzultačních služeb IT specialistů dle požadavků Zadavatele po celou dobu účinnosti Smlouvy a v rozsahu 200 MD, a to na základě požadavků Zadavatele učiněných postupem uvedeným ve Smlouvě.

Plnění lze využít i pro optimalizaci migrovaných systémů a dat, pro migraci dat nebo jeho částí ze stávajících na jiná disková pole apod.

### 3.4 Dokumentace

#### 3.4.1 Technický projekt

Uchazeč poskytne podrobný technický popis Infrastruktury. V rámci dokumentu budou brány v úvahu všechny relevantní údaje o IT prostředí Zadavatele. Uchazeč dodá kompletní dokumentaci Infrastruktury, relevantní migrační postupy, kompletní plán projektu a harmonogram projektu, zpracované na základě požadavků a specifik MPSV. V rámci této fáze budou rovněž formou dokumentu zpracovány návrhy testovacích scénářů pro akceptaci řešení zadavatelem.

Technický projekt bude obsahovat zejména:

- principy integrace nově dodané infrastruktury do prostředí MPSV,
- návrh designu rozšíření virtualizační platformy RDC,
- návrh virtualizační strategie pro migraci stávajících serverů do virtualizačního prostředí RDC,
- podrobný plán Implementace zpracovaný v souladu s Harmonogramem plnění,
- podrobný harmonogram dodávek HW na jednotlivá datová centra a pracoviště, včetně činností souvisejících s jejich zprovozněním v souladu s termíny dle odst.5.1 Zadávací dokumentace.
- návrh integrace dodávaných diskových polí a jejich začlenění do infrastruktury MPSV,
- návrh optimalizace stávajících diskových polí a aktualizace jejich začlenění do infrastruktury MPSV,

- návrh testovacích scénářů,
- jmenný seznam osob Uchazeče podílejících se na plnění předmětu Smlouvy, včetně odpovědností - komunikační matice,
- definici případných standardních softwarových produktů Poskytovatele nebo třetích osob, které budou tvořit součást Dodávky, včetně licenčních podmínek, za kterých budou příslušné softwarové produkty Zadavateli poskytnuty,
- vymezení požadavků na součinnost Zadávatele a případných třetích stran při realizaci Dodávky,
- případné další otázky a skutečnosti, jejichž specifikace je pro realizaci Dodávek nezbytná.

### 3.4.2 Bezpečnostní projekt

V rámci této etapy bude vytvořen dokument Bezpečnostní projekt, který bude obsahovat zejména:

- návrh pravidel pro bezpečnostní audit Infrastruktury v souladu s příslušnými předpisy,
- návrh procesů a pravidel v rozsahu pro poskytování Služby KS1.4 Bezpečnostní dohled,

### 3.4.3 Ostatní dokumentace

Zadavatel požaduje zpracování Zálohovacího plánu. Zálohovací plán bude obsahovat zejména:

- identifikace datových aktiv (systémový SW),
- stanovení maximální doby ztráty dat,
- definice zálohovacích postupů pro poskytování Služby KS1.6 Záloha a obnova.

Speciální oblastí, která bude podléhat zvýšené pozornosti při přípravě zálohovacího plánu a následně kontrole záloh v rámci poskytování Služby KS1.6 je datová oblast pro logy. Zadavatel požaduje, aby zálohovací plán respektoval požadavek na dlouhodobou archivaci logů tak, aby bylo možné dohledat potřebné auditní údaje v dlouhodobém horizontu. Stanovení konkrétních lhůt pro archivaci a zálohu bude provedeno při přípravě Zálohovacího plánu a lze očekávat, že bude v řádu měsíců, popřípadě let.

Zadavatel dále požaduje zpracovat následující technické a systémové dokumentaci:

- Recovery plán, včetně návrhu testu obnovy,
- Havarijní plán a plán kontinuity služeb,
- Analýza rizik,
- Provozní příručka,
- Uživatelský manuál,

- součinnost při zpracování Plánu odstávek,
- dokumentace pro správce a administrátory.

#### 3.4.4 Požadavky na bezpečnost

Zadavatel požaduje splnění následujících požadavků na bezpečnost:

- Podpora zabezpečení sítě - Infrastruktura musí být koncipována tak, aby síťová komunikace využívala výhradně protokolu TCP, přičemž na straně komponenty poskytující služby (server) využívala statických, předem známých portů. Volitelně musí umožnit použití šifrované komunikace.  
Správa účtů administrátora nebo správce - Účty budou uloženy a spravovány v MS AD.
- Přístup ke službám - Všechny přístupy k poskytované službě jsou jednotné bez ohledu na to, jestli přistupuje uživatel pomocí uživatelského rozhraní nebo aplikace pomocí webové služby. Vždy je nezbytné provést ověření uživatele a jeho oprávnění přístupu k datům na základě role nebo oprávnění a provést auditní záznam o tomto přístupu (ev. zamítnutí přístupu) a činnosti, kterou s daty uživatel provádí. Každý přístup ke službě musí být jednoznačně identifikován a přiřazen ke koncovému uživateli, který s daty pracuje (i v případě přístupu přes API je nutné přebírat identitu uživatele a ověřovat oprávnění).
- Audit - Infrastruktura musí o sobě poskytovat informace důležité pro audit prováděných činností. Každá činnost každého uživatele musí být evidována, součástí evidence je minimálně operace, identita uživatele a čas.
- Součástí projektu je zpracování návrhu auditního procesu a na jeho základě zapnutí auditního logování pro všechny implementované prvky.
- Monitoring - Infrastruktura musí o sobě poskytovat informace důležité pro provozní a bezpečnostní monitoring. Musí tedy mimo jiné logovat veškeré operace ohledně přístupu a oprávnění uživatelů a to jak úspěšné, tak neúspěšné pokusy o přístup do aplikace a na jednotlivá API a veškeré provozní stavy aplikace a použitých frameworků.
- Zálohování - Záloha Infrastruktury musí být integrována do zálohovacího prostředí zadavatele. Zálohovací systém může zálohovat jak data, tak celé virtuální servery.
- Odhlášení - Uživatelské rozhraní musí poskytovat možnost úplného a bezpečného odhlášení uživatele ze systému.

#### 3.5 Požadavky na spolupráci s provozovateli systémů/aplikací

Vlastní migraci aplikací nebo dat bude zajišťovat provozovatel daného systému/aplikace, pravděpodobně v několika fázích. Systémy/aplikace se budou ze starého na nový HW migrovat ve skupinách.

V průběhu migrace systémů/aplikací Uchazeč poskytne provozovatelům aplikací všechny požadované informace o Infrastruktuře a bude s provozovateli systémů/aplikací spolupracovat na přípravě detailních migračních postupů, podle kterých budou jednotlivé systémy/aplikace migrovány do nového prostředí. Tuto spolupráci bude Uchazeč zajišťovat formou Konzultací řádně schválených Zadavatelem.

Požadované činnosti bude uchazeč realizovat zejména v oblastech:

- spolupráce při migrace dat,
- začlenění aplikací do clusterů,

- implementace dopadů změn operačních systémů,
- vytváření virtuálních strojů dle změnových požadavků provozovatelů systémů/aplikací.

### 3.6 Požadavky na Služby podpory provozu – Katalog služeb

#### 3.6.1 Definice pojmů

##### 3.6.1.1 Incident

Událost při využívání služby, která neprobíhá očekávaným způsobem a způsobuje, či může způsobit snížení kvality služby nebo její nedostupnost (např. výpadek, případně výrazné zpomalení Infrastruktury, na základě HW poruchy nebo SW chyby vzniklá nedostupnost dat, nedostupnost komunikací, atp.). Incidentem je i jakýkoliv zjištěný bezpečnostní problém i v případě, že neohrožuje okamžitě dostupnost a kvalitu služby.

##### 3.6.1.2 Vada

Vada je příčina, která způsobila incident. Je jí tedy např. SW chyba nebo HW porucha a to jak vlastní Infrastruktury, tak i systémů podpůrných.

##### 3.6.1.3 Požadavek (request)

Žádost ze strany uživatele služby o zabezpečení podpory při využívání služby předaná na kontaktní místo, která nemá příčinu v chybovém stavu služby, tj. není incidentem (např. žádost o práce, materiál nebo informace poskytované Uchazečem ke službě)

##### 3.6.1.4 Dostupnost

Skutečnost, že Infrastruktura (nebo její definovaná část) je přístupná v požadované kvalitě ve sjednanou dobu a požadovaným způsobem – udává se jako procento skutečného času běhu Infrastruktury z celkové požadované doby běhu Infrastruktury (nebo její definované části).

Infrastruktura (nebo její definovaná část) je označena jako nedostupná v případě nedostupnosti Infrastruktura jako celku nebo podstatné dílčí části této Infrastruktura.

Za nedostupnou se považuje od okamžiku nahlášení Zadavatelem nebo zjištění Uchazeče do okamžiku obnovení plné dostupnosti. Dostupnost je vztažena ke kalendářnímu měsíci. Pro výpočet doby nedostupnosti jsou časy zaokrouhleny na celé minuty. Do doby nedostupnosti se započítávají všechny doby incidentů kategorie A a neplánovaných odstávek. Pokud byl incident způsoben prokazatelně třetí stranou, do doby nedostupnosti se nezapočítává.

##### 3.6.1.5 Provozní doba

Časový úsek, ve kterém je zajištěn provoz a služba je v definovaném rozsahu a kvalitě dostupná uživatelům. Doba provozu zahrnuje dobu podpory, příp. dobu, ve které služba není podporována. Doba provozu je dále členěna na:

- Režim služby / komponenty – Označuje dny v týdnu a hodiny ve dni, kdy je služba/komponenta služby poskytována. Např. 7x24 znamená pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně; 5x12 znamená pracovní dny 12 hodin denně (např. 6:00-18:00)
- Zaručená doba provozu (ZDP) – Doba, kdy je Uchazeč povinen garantovat dostupnost služby. Tato doba se zahrnuje do výpočtu ukazatelů dostupnosti (QD) a reakce (QR) na incidenty.

- Servisní okno údržby – Doba, kdy je Uchazeč oprávněn provádět plánované servisní zásahy na Infrastruktuře.
- Doba provozu komponenty – Doba, kdy jsou poskytovány činnosti, které jsou náplní dané komponenty služby.

#### 3.6.1.6 Doba podpory

Časový úsek, ve kterém je poskytována uživatelská podpora a zajištěna podpora funkčnosti Infrastruktury. Doba podpory může být rozdělena do časových pásem s definovanou úrovní podpory.

#### 3.6.1.7 Reakční doba na incident/požadavek

Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku uživatelem na Service Desk a okamžikem zahájení jeho řešení. Incidents, které nebudou řešeny řešitelem první úrovně (operátor Service Desku), musí být v této době předány skupině řešitelů vyšší úrovně. Sjednaná hodnota parametru se definuje v popisu služby nebo komponentu služby.

**Reakční doba jeden kalendářní den** znamená dobu odezvy do 24 hodin včetně mimopracovních hodin od okamžiku nahlášení incidentu na Service Desk Zadavatele. **Reakční doba jedna hodina** znamená dobu 60 minut do zahájení řešení, nebo předání k řešení od okamžiku nahlášení incidentu na Service Desk Zadavatele.

#### 3.6.1.8 Doba vyřešení incidentu/požadavku

Max. doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku na Service Desk do okamžiku nastavení požadovaného stavu řešitelem a oznámení ukončení řešení uživateli. V případě, že uživatel není s řešením spokojen, znovu se otevírá incident k novému řešení.

Doba řešení nemusí být dodržena v případě:

- že se jedná o známé chyby a nedodělky, které byly známy při předání projektu a dosud nebyly vyřešeny,
- chyby, které mají příčinu v chybné činnosti uživatele (např. spouštění výpočtů v nesprávných termínech) pokud tato příčina není způsobena chybou v Infrastruktuře,
- uchazeč dočasným řešením minimalizoval dopad incidentu – převedl na jinou kategorii. Incident se však v takovém případě nepovažuje za vyřešený, pouze se mění spolu se změnou kategorie i doba na vyřešení.

#### 3.6.1.9 NBD

Podporou v rozsahu NBD (Next Business Day) provádí Uchazeč odstranění Vady Infrastruktury a uvedení do bezvadného stavu v místě instalované Infrastruktury, vždy nejpozději do následujícího pracovního dne do 17:00 hod, od vzniku Ticketu v Service Desku

#### 3.6.1.10 Ticket

Záznam evidovaný v Service Desku Zadavatele. Záznam vznikl na základě požadavku oprávněné osoby nebo na základě automatického hlášení Incidentu dohledovým systémem Uchazeče nebo Zadavatele.

#### 3.6.1.11 Dílčí měsíční výkaz kvality plnění

Sada výkazů sestavovaných Uchazečem na základě informací v Service Desku. Součástí výkazů je provedení vyhodnocení poskytovaných služeb a plnění kvalitativních parametrů. Detailní struktury dílčích reporty budou definovány před zahájením provozu.

#### 3.6.1.12 Souhrnný měsíční výkaz kvality plnění

Výkaz sestavený Uchazečem z dílčích měsíčních výkazů kvality plnění. Výkaz je předložen Zadavateli k odsouhlasení a podepsán oběma smluvními stranami. Podepsaný souhrnný výkaz slouží jako souhlas k uplatnění slevy za služby. Výkaz je předkládán jako příloha k faktuře.

#### 3.6.1.13 MD

Jedná se o jednotku kapacity, která definuje vynaloženou práci jednoho pracovníka za jeden pracovní den, který je tvořen 8 hodinami. Pokud není stanoveno jinak, je požadováno vykazování prováděných činností v minutách.

#### 3.6.1.14 Úroveň podpory L1, L2,L3

- L1 úroveň podpory = pracoviště Service Desk Zadavatele zabezpečuje příjem resp. vstupní zpracování všech incidentů, požadavků, jejich prvotní kontrolu a předání řešitelům od autorizovaných interních uživatelů (tj. pracovníků Zadavatele nebo Zadavatelem zmocněných osob) a dodavatelů souvisejících IT komponent. Pozn.: první úroveň podpory pro externí uživatele (tj. např. žadatele, atp.) bude zajišťována Zadavatelem.
- L2 úroveň podpory = označuje první vrstvu řešitelů Uchazeče přijatého požadavku, incidentu.
- L3 úroveň podpory = označuje druhou vrstvu řešitelů Uchazeče, kteří provádějí vysoce specializované činnosti, např. metodicko-technické analýzy složitých problémů.

Všechny záznamy procházející úrovněmi L1 až L3 budou vedeny v systému Service Desk Zadavatele. Řešitelé mohou být jak na straně Uchazeče, tak na straně dodavatelů souvisejících IT komponent příp. řešitelských týmů Zadavatele.

#### 3.6.1.15 Service Desk

Aplikace zpravidla využívána pro potřeby Help Desku pro evidenci, správu a řízení požadavků a incidentů. Pokud není uvedeno jinak, vztahují se všechna vyjádření k aplikaci Zadavatele. V rámci Service Desku jsou řešeny rovněž požadavky a procesy k řízení realizace změn. Na základě informací v Service Desku Zadavatele se provádí vyhodnocení plnění SLA.

#### 3.6.1.16 Kontaktní místo Uchazeče

Pracoviště Uchazeče zajišťující kontakt uživatele na funkci podpora uživatele. Je definované zejména intranetovou adresou SW aplikace a telefonním číslem, příp. emailovou adresou. Kontaktní místo uchazeče však slouží pouze jako záložní komunikační kanál v případě nefunkčnosti Service Desku Zadavatele nebo jako první eskalační úroveň.

#### 3.6.1.17 WF (Workflow)

Workflow označuje pracovní postup, který je definován jednotlivými aktivitami a stavy.



### 3.6.2 Definice služeb, komponent a částí

Katalog služeb specifikuje služby Uchazeče a činnosti (tzv. komponenty služeb), které vykonává v rámci jednotlivých služeb.

Katalog služeb obsahuje základní minimální výčet parametrů jednotlivých služeb. Předpokládá se, že katalog služeb bude dále rozpracováván v rámci implementačních fází projektu, kde budou rovněž detailně specifikovány související procesy řízení a poskytování služeb.

| Služba                                 | Komponenta                          | Režim  |
|--|-------------------------------------|--------|
| S1 Provozní podpora                    | KS1.1 Podpora provozu               | Paušál |
|  | KS1.2 Uživatelská podpora           | Paušál |
|  | KS1.3 Technická a metodická podpora | Paušál |
|  | KS1.4 Bezpečnostní dohled           | Paušál |
|  | KS1.5 Technologický update          | Paušál |
|  | KS1.6 Záloha a obnova               | Paušál |
|  | KS1.7 Dohled nad provozem           | Paušál |
| S2 Vzdělávání administrátorů a správců |                                     | Paušál |

#### 3.6.2.1 Služba „S1\_Provozní podpora“

##### 3.6.2.1.1 Vymezení služby

| Označení   | Název služby                  |
|--|-------------------------------|
| <b>S1</b>  | <b>Provozní podpora</b>       |
| <b>Stručný popis služby</b>  |                               |
| Služba zajišťuje provoz všech logických částí poskytnutého plnění. Její součástí jsou především podpora základních funkcí. Součástí služby je příjem, zpracování a řešení incidentů v úrovni L2 a L3 v systému Service Desk Zadavatele.  |                               |
| <b>Podmínky poskytování služby</b>   |                               |
| Předmětem služby je zajištění korektní funkčnosti všech logických částí pro uživatele Infrastruktury, a to v rozsahu akceptované specifikace vytvořené v rámci instalace a implementace a dílčích specifikací, jež jsou výstupem implementovaných změn.  |                               |
| Předmětem služby je rovněž zajištění všech náležitostí pro korektní průběh integračních vazeb na jiné systémy v rozsahu akceptované specifikace. Uchazeč bude vykonávat všechny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu všech logických částí ve všech požadovaných prostředích. Činnosti, které zadavatel explicitně požaduje, jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby. |                               |
| Zadavatel požaduje plnou funkčnost Infrastruktury na prostředí.  |                               |
| Součástí služby jsou všechny činnosti nutné k zajištění požadované dostupnosti a odezvy služby. Zadavatel požaduje plnění například, nikoliv však výlučně, činností uvedených u komponent služby KS1.1 – KS1.7 v rozsahu pokrývající všechny uvedené logické části.  |                               |
| Uchazeč zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení incidentů zadaných do Service Desku Zadavatele spadajících do kompetence Uchazeče.  |                               |
| <b>Seznam komponent služby (oblastí zajišťovaných činností, jejichž detailní popis je uveden níže):</b>  |                               |
| Označení   | Název                         |
| KS1.1  | Podpora provozu               |
| KS1.2  | Uživatelská podpora           |
| KS1.3  | Technická a metodická podpora |
| KS1.4  | Bezpečnostní dohled           |
| KS1.5  | Technologický update          |
| KS1.6  | Záloha a obnova               |

|  |                     |
|--|---------------------|
| KS1.7  | Dohled nad provozem |
| <b>Parametry služby</b>  |                     |
| Provozní parametry jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby. |                     |

### 3.6.2.1.2 Vymezení komponent služby (zajišťovaných činností)

#### 3.6.2.1.2.1 Komponenta služby „KS1.1 Podpora provozu“

| Označení                           | Název komponenty   |
|------------------------------------|--|
| <b>KS1.1</b>                       | <b>Podpora provozu</b>   |
| <b>Seznam činností</b>             |  |
| Řešení Incidentů                   | „Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny technologické části dané logické části. Opravy chyb se vztahují i na HW a SW třetích stran, který je nedílnou součástí plnění.   |
| Optimalizace chodu                 | “Optimalizace chodu” zahrnuje dílčí činnosti související s úpravami Infrastruktury (indexace, změny konfigurací, apod.) s cílem udržet požadované výkonnostní parametry dané logické části. Optimalizace chodu se vztahuje na všechny technologické části dané logické části.  |
| Kontrola logů                      | „Kontrola logů“ zajišťuje všechny dílčí činnosti spojené s proaktivní kontrolou chodu logické části s cílem včas odhalit potenciální problémy související s provozem Infrastruktury. O provedení kontroly logů bude vždy proveden záznam do Service Desku tak, aby bylo možné vyhodnotit kvalitu poskytované služby. Součástí záznamu v Service Desk bude i informace o potencionálních problémech, které byly v rámci logů identifikovány (např. nefunkčnost či omezení zálohovacího SW nástroje zadavatele – Data Protector). Zálohování logů bude prováděno v rámci činnosti zálohování datové základny.  |
| Zvýšená provozní podpora           | „Zvýšená provozní podpora“ zahrnuje činnosti související se změnou parametrů nutných pro provoz Infrastruktury, které si nebude Zadavatel vykonávat sám prostřednictvím vlastních pracovníků. Jedná se o činnosti související s realizací drobných změn, podporou a poskytování součinnosti při nasazování, testování změn komponent jiných dodavatelů, jejichž provoz má úzkou souvislost s provozem a účast pracovníků Uchazeče na pravidelných poradách. Činnosti a jejich náročnosti bude Uchazeč vykazovat v granularitě 0,25MD a budou samostatně uvedeny v měsíčním reportu. Činnosti budou realizovány až na základě schválení oprávněnou osobou Zadavatele. |
| Správa prostředí                   | “Správa prostředí” zahrnuje dílčí činnosti související se správou prostředí a všech jeho vrstev. Uchazeč vykonává sám prostřednictvím vlastních pracovníků. Uchazeč tuto činnost vykonává na všech požadovaných prostředích Zadavatele.<br>Prostředí zadavatele tvoří následující vrstvy: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. aplikační a prezentační vrstvy,</li> <li>2. databázové vrstvy,</li> <li>3. vrstvy pro ukládání dat.</li> </ol> <p>Součástí komponenty je aktualizace provozní dokumentace.</p>   |
| <b>Podmínky provádění činností</b> |  |

Zadavatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v takovém rozsahu, aby byla zachována požadovaná dostupnost Infrastruktury a všech jejích logických částí. V případě, že provádění činností vyžaduje odstávku logické části, je uchazeč povinen navrhnout provedení dané činnosti a provést ji po odsouhlasení Zadavatelem pouze v předem stanoveném servisním okně a podle procesu Proces plánovaných zásahů. Toto servisní okno bude maximálně v rozsahu 4 hodin měsíčně. Pravidelnost plánování servisního okna včetně seznamu všech pravidelných úkonů bude stanovena v úvodní fázi, kde bude Proces plánovaných zásahů Uchazečem představen.

Zadavatel požaduje vedení podrobné provozní dokumentace o rozsahu pravidelných i nepravidelných prací s uvedením jména nebo kódu pracovníka, který činnosti prováděl a časovým razítkem. Provozní dokumentace bude vedena na centrálním úložišti Zadavatele v dostatečném rozsahu pro potřeby vyhodnocení kvality služby.

Uchazeč je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.

### Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude zahrnovat:

- Veškeré licenční poplatky spojené s údržbou technologií a komponent, které byly Uchazečem použity pro realizaci nabízeného řešení dle licenční politiky příslušných výrobců/dodavatelů.
- Náklady na pracovníky Uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti.
- Veškeré náklady související se zajištěním definovaných činností.

### Rozsah činností

Zadavatel požaduje následující rozsah činností:

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Řešení Incidentů         | Řešení Incidentů je dáno aktuální potřebou. Činnosti budou realizovány bez časového, věcného a množstevního omezení. |
| Optimalizace chodu       | Úpravy Infrastruktury jsou dány aktuální potřebou a budou realizovány bez časového, věcného a množstevního omezení.  |
| Kontrola logů            | Kontrola logů v minimálním rozsahu 1x za den jako prevence proti výpadkům.   |
| Zvýšená provozní podpora | Zadavatel předpokládá využití v rozsahu maximálně 4MD měsíčně. Nevyčerpaná část bude převoditelná do dalšího období. |
| Správa prostředí         | Aktualizace prostředí na vyžádání, maximálně však 4x ročně.  |

„Podpora provozu“ bude Uchazečem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Uchazeč bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.

### Provozní doba poskytování komponenty

Komponenta “Podpora provozu” bude poskytována v režimu 7x24 (Po-Ne, 00:00 – 24:00 hod) včetně státních svátků a dnů pracovního volna.

### Reakční lhůty pro poskytování služby

| Typ požadavku       | Reakční doba v hodinách        | Doba vyřešení v hodinách                           |
|---------------------|--------------------------------|--|
| Požadavek uživatele | 2                              | Dle dohody, maximálně však do 14 kalendářních dnů. |
| Incident            | Dle požadavku v kap. 3.6.3.3.1 | Dle požadavku v kap. 3.6.3.3.1                     |

Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v prostředí, pokud Zadavatel v daném případě nestanovil jinak.

### 3.6.2.1.2.2 Komponenta služby „KS1.2 Uživatelská podpora“

| Označení   | Název komponenty   |
|--|--|
| <b>KS1.2</b>   | <b>Uživatelská podpora</b>   |
| <b>Seznam činností</b>   |  |
| Řešení požadavků uživatelů (administrátorů a správců)  | „Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků správců a administrátorů. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením požadavků na úrovni L2.   |
| Zvýšená uživatelská podpora  | „Zvýšená uživatelská podpora“ zahrnuje činnosti související s úpravou parametrů nebo úpravou kritických konfigurací Infrastruktury, které si nebude Zadavatel vykonávat sám prostřednictvím vlastních pracovníků. Jedná se o činnosti související s realizací drobných úprav na základě požadavků oprávněných osob Zadavatele. Činnosti a jejich náročnosti bude Uchazeč vykazovat v granularitě 0,25MD a budou samostatně uvedeny v měsíčním reportu. |
| <b>Podmínky provádění činností</b>   |  |
| Zadavatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v takovém rozsahu, aby byla zachována požadovaná dostupnost dané logické části. Uchazeč je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.   |  |
| <b>Obsah plnění</b>  |  |
| Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude zahrnovat:   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Veškeré licenční poplatky spojené s údržbou technologií a komponent, které byly uchazečem použity pro realizaci nabízeného řešení dle licenční politiky příslušných výrobců/dodavatelů</li> <li>b) Náklady na pracovníky Uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti</li> <li>c) Ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností</li> </ul> |  |
| <b>Rozsah činností</b>   |  |
| Zadavatel požaduje následující rozsah činností:  |  |
| Řešení požadavků uživatelů   | Příjem a analýza požadavků a řešení incidentů jsou dány aktuální potřebou a budou realizovány bez časového, věcného a množství omezení   |
| Zvýšená uživatelská podpora  | Zadavatel předpokládá využití v rozsahu maximálně 1MD měsíčně. Nevyčerpaná část bude převoditelná do dalšího období.   |
| „Uživatelská podpora“ bude Uchazečem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Uchazeč bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.  |  |
| <b>Provozní doba poskytování komponenty</b>  |  |
| Komponenta „Uživatelská podpora“ bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00 hod, pracovní dny vyjma svátků).   |  |
| <b>Reakční lhůty pro poskytování služby</b>  |  |
| Typ požadavku  | Reakční doba v hodinách  |
|  | Doba vyřešení v hodinách   |

|   |   |  |
|---|---|--|
| Požadavek uživatele   | 2 | Dle dohody, maximálně však do 14 kalendářních dnů. |
| Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku . Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v prostředí, pokud Zadavatel v daném případě nestanovil jinak. |   |  |

### 3.6.2.1.2.3 Komponenta služby „KS1.3 Technická a metodická podpora “

| Označení   | Název komponenty  |
|--|---|
| <b>KS1.3</b>   | <b>Technická a metodická podpora</b>  |
| <b>Seznam činností</b>   |   |
| Provozní konzultace  | „Provozní konzultace“ zahrnuje činnosti související s poradenstvím provozních činností příslušné logické části. Jedná se zejména o konzultace v oblasti administrace, správy Infrastruktury, nastavení práv, auditu, zálohování, obnova apod.   |
| Organizační konzultace   | „Organizační konzultace“ zahrnuje činnosti související s organizační stránkou zajištění dodávky služby a provozu. Jedná se zejména, nikoliv však výlučně, o účast Uchazeče na pracovních jednáních, seminářích, prezentacích, zpracování výkazů, poskytnutí součinnosti pro certifikaci atd.  |
| Analytická konzultace  | „Analytická konzultace“ zahrnuje činnosti související s rozvojem funkcionality příslušné logické části. Jedná se např. o činnosti zpracování návrhu, oponentura záměrů, poradenství v oblasti fungování dané logické části, konzultace k provozu agendových IS, hodnocení výkonnosti a výkazy kapacitního využití diskových polí atd.   |
| Metodická konzultace   | „Metodická konzultace zahrnuje činnosti související s metodickou stránkou fungování příslušné logické části. Jedná se tedy o IT konzultace v oblasti metodiky monitorování, ITILu a konzultace k práci s Infrastrukturou ve vztahu k problematice metodik Zadavatele.   |
| Ostatní provozní konzultace  | „Ostatní provozní konzultace“ zahrnují činnosti spojené s poskytováním součinnosti k přípravě, testování, realizaci změn Infrastruktury. Jedná se o konzultace odborných specialistů v rozsahu použitých technologií. Činnosti a jejich náročnosti bude Uchazeč vykazovat v granularitě 0,25MD a budou samostatně uvedeny v měsíčním reportu. Činnosti budou realizovány až a základě schválení oprávněnou osobou Zadavatele. |
| <b>Podmínky provádění činností</b>   |   |
| V rámci technické a metodické podpory zajistí Uchazeč pro pověřené pracovníky Zadavatele (administrátoři, správci) konzultace související s provozem a rozvojem příslušné logické části na L2 a L3 úrovni. Komunikace bude probíhat prioritně ve stanovených projektových týmech. Jako komunikační kanál bude zvolen email, telefon nebo videokonference v rámci kontaktů uvedených v projektových týmech, nebo Uchazeč zajistí příslušný kontakt v případě přesahu tématu do jiné tematické oblasti.<br>Zadavatel i Uchazeč jsou povinni zaznamenávat všechny požadavky na konzultace do Service Desku tak, aby bylo možné vyhodnotit jednotlivé parametry hodnocení služeb. Uchazeč je povinen zaznamenat (a to i v případě konzultace po telefonu) příslušnou informaci do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.<br>Granularita vykazování komponenty je 0,25 MD. |   |
| <b>Obsah plnění</b>  |   |

Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude zahrnovat:

- Náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním konzultací včetně licenčních nákladů na autorská díla, pokud jsou tyto díla nezbytná pro poskytování dané konzultace.
- Personální náklady na pracovníky Uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti.
- Dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Uchazeče do místa konzultace.

#### Rozsah činností

Zadavatel požaduje následující rozsah činností:

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| Provozní konzultace         | Zadavatel předpokládá rozsah 1 MD za 1 kalendářní měsíc. |
| Organizační konzultace      | Zadavatel předpokládá rozsah 1 MD za 1 kalendářní měsíc. |
| Analytická konzultace       | Zadavatel předpokládá rozsah 1 MD za 1 kalendářní měsíc. |
| Metodická konzultace        | Zadavatel předpokládá rozsah 1 MD za 1 kalendářní měsíc. |
| Ostatní provozní konzultace | Zadavatel předpokládá rozsah 1 MD za 1 kalendářní měsíc. |

Komponenta „Technická a metodická podpora“ bude Uchazečem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Uchazeč bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude omezen požadovaným rozsahem činností. Nevyčerpané MD technické a metodické podpory budou převedeny do dalšího období.

#### Provozní doba poskytování komponenty

Komponenta „Technická a metodická podpora“ bude poskytována v režimu 5x12 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 6:00 do 18:00).

#### Reakční lhůty pro poskytování služby

| Typ požadavku       | Reakční doba v hodinách | Doba vyřešení v hodinách                           |
|---------------------|-------------------------|--|
| Požadavek uživatele | 2                       | Dle dohody, maximálně však do 14 kalendářních dnů. |

Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v provozním, pokud Zadavatel v daném případě nestanovil jinak.

#### 3.6.2.1.2.4 Komponenta služby „KS1.4 Bezpečnostní dohled“

| Označení                 | Název komponenty   |
|--------------------------|--|
| <b>KS1.4</b>             | <b>Bezpečnostní dohled</b>   |
| <b>Seznam činností</b>   |  |
| Součinnost               | Poskytnutí součinnosti pracovníkům Zadavatele, kteří realizují bezpečnostní audit a dohled. Jedná se například o zpřístupnění všech logů, umožnění penetračních testů, zpřístupnění dokumentace a apod.                  |
| Zpracování auditní stopy | „Zpracování auditní stopy“ zahrnují dílčí činnosti související s identifikací a rozбором datových informací auditních logů, s cílem interpretovat auditní stopu prováděných činností uživatelů a administrátorů systémů. |





### 3.6.2.1.2.5 Komponenta služby "KS1.5 Technologický update"

| Označení   | Název komponenty  |
|--|---|
| <b>KS1.5</b>   | <b>Technologický update</b>   |
| <b>Seznam činností</b>   |   |
| Monitoring   | V rámci monitoringu musí Uchazeč neustále sledovat nové verze systémového SW tak, aby postupnou implementaci těchto nových verzí byly logické části provozovány v aktuálních verzích po celou dobu servisního kontraktu.  |
| Součinnost   | V rámci poskytování součinnosti zajistí Uchazeč vzájemnou spolupráci (komunikaci, poskytování informací, účast na jednáních, atd.) s provozovatelem agendových IS a provozovatelem NON-IT infrastruktury serverovny k dosažení a udržení vzájemné vnitřní kompatibility celé infrastruktury a dále „vnější“ kompatibility s programovým vybavením Zadavatele.   |
| Technologický update   | Realizace technologických opatření (testování a instalace oprav systémových SW provozovaných Uchazečem pro podporu provozu) vyplývající z monitoringu a poskytované součinnosti. Technologický update se na vyžádání Zadavatelem vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění technologické nekonzistentnosti. Technologický update se vztahuje i na SW třetích stran, který je nedílnou součástí dané logické části. |
| Zvýšená podpora pro technologický update   | Činnosti nad rámec „Technologického update“. Jedná se zejména o poskytnutí součinnosti při realizaci změn pro instalace nových verzí systémového SW ve správě Uchazeče. Činnost bude realizována až na základě schválení oprávněnou osobou Zadavatele. Činnosti a jejich náročnosti bude Uchazeč vykazovat v granularitě 0,25MD a budou samostatně uvedeny v měsíčním reportu.  |
| <b>Podmínky provádění činností</b>   |   |
| Zadavatel i Uchazeč jsou povinni zaznamenávat veškeré aktivity (události, incidenty, požadavky, komentáře, atd.) související s komponentou služeb „Technologický update“ do Service Desk Zadavatele. Uchazeč je povinen zaznamenat příslušnou informaci do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.   |   |
| Realizaci technologického updatu jakékoliv logické části bude schvalovat odpovědný pracovník Zadavatele na základě návrhu Uchazeče. Každý návrh bude obsahovat výčet činností a možných dopadů na okolní systémy.  |   |
| Kontrolu prováděných akcí bude provádět Zadavatel nebo třetí strana určená Zadavatelem. Součástí realizace změn je bezodkladná aktualizace provozní dokumentace .  |   |
| <b>Obsah plnění</b>  |   |
| Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude zahrnovat:   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním součinnosti, monitoringu a realizaci technologických opatření</li> <li>b) Náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití SW třetích stran</li> <li>c) Personální náklady na pracovníky Uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti</li> <li>d) Dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Uchazeče do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR.</li> </ul> |   |
| <b>Rozsah činností</b>   |   |
| Zadavatel požaduje následující rozsah činností:  |   |
| Součinnost   | Zadavatel předpokládá poskytnutí součinnosti v minimálním rozsahu 6 MD za jeden kalendářní rok  |



|  |   |  |
|--|---|--|
| Monitoring   | Průběžný monitoring updatů systémových SW prostředků v minimálním rozsahu 1x měsíčně. |  |
| Technologický update   | Realizace bez časového, věcného a množstevního omezení.                               |  |
| Zvýšená podpora pro technologický update   | Zadavatel předpokládá rozsah 1 MD za 1 kalendářní měsíc.                              |  |
| Komponenta „Technologický update“ bude Uchazečem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Uchazeč bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude omezen požadovaným rozsahem činností. Nevyčerpané MD budou převedeny do dalšího období.  |   |  |
| <b>Provozní doba poskytování komponenty</b>  |   |  |
| Komponenta “Technologický update ” bude poskytována v režimu 5x12 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 6:00 do 18:00).   |   |  |
| <b>Reakční lhůty pro poskytování služby</b>  |   |  |
| Typ požadavku  | Reakční doba v hodinách   | Doba vyřešení v hodinách                           |
| Požadavek uživatele  | 2   | Dle dohody, maximálně však do 14 kalendářních dnů. |
| Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou (vč. požadavků, které vzniknou interně v rámci činnosti Uchazeče) do Service Desku . Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v prostředí, pokud Zadavatel v daném případě nestanovil jinak.<br>Reakční lhůty na incidenty jsou stanoveny jednotně pro všechny logické části a pro všechny služby a komponenty. |   |  |

### 3.6.2.1.2.6 Komponenta služby “KS1.6\_Záloha a obnova “

| Označení               | Název komponenty   |
|------------------------|--|
| <b>KS1.6</b>           | <b>Záloha a obnova</b>   |
| <b>Seznam činností</b> |  |
| Zálohovací plán        | Jedná se o průběžnou aktualizaci zálohovacího plánu pro všechny logické části.<br>Součástí komponenty je rovněž aktualizace zpracované dokumentace: Recovery plán, Havarijní plán a plán kontinuity služeb, Analýzu rizik.   |
| Test obnovy            | V součinnosti se Zadavatelem zajistí Uchazeč test obnovy spočívající v obnově všech částí vrstev. Test obnovy spočívá v zajištění těchto činností: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obnova dat ze záloh.</li> <li>• Ověření validity dat.</li> <li>• Ověření funkčnosti integrací.</li> <li>• Ověření funkčností.</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
| Kontrola záloh   | <p>Jedná se o činnosti související s kontrolou záloh. Vlastní proces zálohování provádí garant zálohování (koordinaci zajistí Zadavatel). Kontrola záloh spočívá v provedení:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontroly úplnosti záloh.</li> <li>• Kontroly logů agenta zálohovacího SW.</li> <li>• Kontroly velikosti zálohovaných dat.</li> <li>• Vedení zápisu.</li> </ul>  |
| Zvýšená podpora zálohování a obnovy  | <p>„Zvýšená podpora zálohování a obnovy“ zahrnují činnosti spojené s poskytováním součinnosti k přípravě, testování, realizaci změn zálohovacího systému a jeho rekonfigurací. Součástí služby je rovněž realizace speciálních testů obnovy celé Infrastruktury nebo některých jeho logických částí. Činnosti a jejich náročnosti bude Uchazeč vykazovat v granularitě 0,25MD a budou samostatně uvedeny v měsíčním reportu. Činnosti budou realizovány až a základě schválení oprávněnou osobou Zadavatele.</p> |
| <b>Podmínky provádění činností</b>   |  |
| <p>Zadavatel požaduje, aby Uchazeč vykonával denní kontroly zálohovacích rutin. Jedná se zejména o kontrolu vlastního provedení zálohy, kontrolu integrity a úplnosti záloh, kontrolu příslušných logů zálohovacího SW, velikostí záloh a kontroly dodržování předepsaných postupů. Uchazeč bude mít pasivní práva k monitoringu backupů k zajištění tohoto požadavku, vlastní realizaci záloh provádí Zadavatel. Zadavatel požaduje denní zaznamenání podrobného reportu do aplikace Service Desk s časovým razítkem a jménem / kódem pracovníka, který kontrolu provedl.</p> |  |
| <p>Zadavatel požaduje, aby Uchazeč součinil se správcem zálohování, který bude řídit proces úplného Testu Obnovy Infrastruktury i všech uložených dat. Zadavatel zajistí koordinaci a součinnost provozovatelem agendového systému a provozovatele NON-IT Infrastruktury serverovny.</p>   |  |
| <p>Test obnovy bude proveden na základě návrhu uchazeče a po odsouhlasení Zadavatelem, do prostředí určeného Zadavatelem. V době Testu Obnovy budou zablokována veškerá přístupová práva tak, aby nemohlo dojít ke zneužití dat ani pouhým zobrazením nepovolané osobě. Po otestování funkcionalit obnovené Infrastruktury budou všechna data z dané instance prokazatelně vymazána.</p>   |  |
| <p>Všechny kroky Testu Obnovy budou podrobně zapisovány (kdo, co a jak prováděl) s uvedením časových razítek. Souběžně bude provedena kontrola popisu postupů v příručkách, zda rozsahem a úplností vyhovují. Všechny tyto informace budou přehledně, čitelně a srozumitelně uvedeny v protokolu a úplnost protokolu bude podmínkou jeho převzetí Zadavatelem.</p>   |  |
| <p>Test Obnovy se provádí 1x ročně, maximální doba na předložení finální verze podrobného protokolu Zadavateli je 14 dní od data fyzického provedení. Pokud se stane, že v daném termínu nebude kompletní Test Obnovy úspěšně proveden, bude Uchazečem navržen nejbližší náhradní termín, ve kterém se proces bude opakovat.</p>   |  |
| <b>Obsah plnění</b>  |  |
| <p>Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude zahrnovat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Náklady na technické a materiální vybavení nezbytné pro zajištění požadovaných činností</li> <li>b) Personální náklady na pracovníky Uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti</li> <li>c) Dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Uchazeče do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR.</li> </ol>   |  |
| <b>Rozsah činností</b>   |  |
| <p>Zadavatel požaduje následující rozsah činností:</p>   |  |
| Příprava a aktualizace zálohovacího plánu  | Pro zajištění požadovaných činností požaduje Zadavatel kapacitu v minimálním rozsahu 12 MD za jeden kalendářní rok.  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| Test obnovy   | Zadavatel požaduje realizovat test obnovy v rozsahu 1x za kalendářní rok.          |  |
| Kontrola záloh  | Zadavatel požaduje provádět činnosti kontroly záloh v minimálním rozsahu 1x denně. |  |
| Zvýšená podpora zálohování a obnovy.  | Zadavatel předpokládá rozsah 1 MD za 1 kalendářní měsíc.                           |  |
| Komponenta služby „Záloha a obnova“ bude Uchazečem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Uchazeč bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude omezen požadovaným rozsahem činností. Nevyčerpané MD budou převedeny do dalšího období. |  |  |
| <b>Provozní doba poskytování komponenty</b>   |  |  |
| Komponenta “ Záloha a obnova” bude poskytována v režimu 5x12 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 6:00 do 18:00).   |  |  |
| <b>Reakční lhůty pro poskytování služby</b>   |  |  |
| Typ požadavku   | Reakční doba v hodinách  | Doba vyřešení v hodinách                           |
| Požadavek uživatele   | 2  | Dle dohody, maximálně však do 14 kalendářních dnů. |
| Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v prostředí, pokud Zadavatel v daném případě nestanovil jinak.  |  |  |

### 3.6.2.1.2.7 Komponenta služby “KS1.7\_Dohled nad provozem“

| Označení  | Název komponenty  |
|---|---|
| <b>KS1.7</b>  | <b>Dohled nad provozem</b>  |
| <b>Seznam činností</b>  |   |
| Monitoring dostupnosti  | Sledování a vyhodnocování kritických parametrů s cílem minimalizovat výpadky z důvodu chyb Infrastruktury.  |
| Monitoring výkonu   | Sledování a vyhodnocování výkonnostních parametrů s cílem predikovat budoucí potřeby a chování Infrastruktury.  |
| Monitoring události   | Sběr události z jednotlivých systémových logů s cílem identifikovat prostřednictvím pokročilých analytických technik potenciační problémy s fungováním.   |
| Návrh a změna parametrů dohledu   | Realizace změn nastavení dohledu v úrovni dohledu jednotlivých komponent a nastavení jejich požadovaných parametrů. Zadavatel požaduje, aby Uchazeč na základě pravidelných měsíčních vyhodnocení provozu prováděl aktualizaci návrhu dohledu a předkládal ji Zadavateli před realizací změn ke schválení Zadavateli. |
| <b>Podmínky provádění činností</b>  |   |
| V návaznosti na dohledové a kontrolní činnosti realizované v rámci komponenty „KS1.1 Podpora provozu“ bude Uchazeč vykonávat dohledové činnosti nad provozem celé Infrastruktury. Jedná se o kontinuální automatizovaný dohled jednotlivých relevantních částí Infrastruktury, plně zajišťovaný Uchazečem. Uchazeč umožní Zadavateli přístup k dohledu komponent s úzkou vazbou na např. systémový SW, zálohování, integračních rozhraní atd. |   |

V případě zjištění jakékoliv vady / problému v průběhu monitoringu bude Uchazeč automaticky generovat tickety do Service Desku Zadavatele, včetně správného rozřazení dle kompetencí.

Zadavatel kromě automatizovaného dohledu parametrů požaduje kontinuální kontroly a analýzy logů, kontroly chování zdrojů a kapacit, kontroly využití a vytížení výkonu. Na základě této pravidelné kontroly Uchazeč vydá konkrétní doporučení Zadavateli v oblasti HW platformy, nebo Infrastruktury serverovny, a to vždy cestou záznamu do Service Desku. V rámci řešení těchto doporučení budou uchovány v Service Desku i konkrétní výsledky komunikace a způsob řešení všech doporučení.

Rozsah monitorovaných dat navrhne Uchazeč a pro potřeby provozu bude odsouhlasen Zadavatelem. V průběhu plnění může být rozsah upravován po odsouhlasení obou smluvních stran. Uchazeč umožní přístup k monitorovacím nástrojům pověřeným osobám Zadavatele a současně zpřístupní Dohled pro automatické vyčítání informací o stavu centrálnímu dohledovému nástroji Zadavatele (Service Desk).

### Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude zahrnovat:

- a) Náklady na technické a materiální vybavení nezbytné pro zajištění požadovaných činností
- b) Veškeré poplatky (licence) spojené s užíváním dohledového a monitorovacího SW Uchazeče
- c) Personální náklady na pracovníky Uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti
- d) Dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Uchazeče do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR.

### Rozsah činností

Zadavatel požaduje následující rozsah činností:

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Monitoring dostupnosti          | Zadavatel požaduje zajistit monitorování dostupnosti kritických parametrů v takovém rozsahu, který umožní identifikovat výpadek služeb nejpozději do 5 minut od jeho výskytu. Uchazeč je povinen předat vyhodnocený a v Service Desku zadaný incident (tzn. incident prověřený pracovníkem Uchazeče) příslušnému řešiteli uchazeče nejpozději do 30 minut od jeho výskytu. Informace o incidentu spadajícího do kompetence jiného dodavatele předá zadavateli doplňujícím zápisem do Service Desku nejpozději do 30 minut od jeho výskytu. |
| Monitoring výkonu               | Zadavatel požaduje zajistit monitorování výkonu v takovém rozsahu, který umožní identifikovat výkonnostní problémy nejpozději do 30 minut od jejich výskytu. Uchazeč je povinen předat vyhodnocený a v Service Desku zadaný incident (tzn. incident prověřený pracovníkem Uchazeče) příslušnému řešiteli uchazeče nejpozději do 60 minut od jeho výskytu. Informace o incidentu spadajícího do kompetence jiného dodavatele předá zadavateli doplňujícím zápisem do Service Desku nejpozději do 60 minut od jeho výskytu.                  |
| Monitoring události             | Zadavatel požaduje zajistit sběr událostí ze systémových služeb takovým způsobem, aby došlo nejpozději do 60 minut od vzniku <b>relevantní</b> události (ta, která byla vyhodnocena analytickým aparátem) ke generování odpovídajícího incidentu do Service Desku, který bude směřován na příslušného řešitele. Informace o incidentu spadajícího do kompetence jiného dodavatele předá Zadavateli doplňujícím zápisem do Service Desku nejpozději do 60 minut od jeho výskytu.  |
| Návrh a změna parametrů dohledu | Zadavatel požaduje 4x ročně provést vyhodnocení nastavení dohledového systému a sledovaných parametrů.   |

Komponenta služby „Dohled nad provozem“ bude Uchazečem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Uchazeč bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Rozsah plnění ze strany Uchazeče nebude omezen a to i v takovém případě, pokud množství aktuálně provedených činností bude vyšší, než Zadavatelem deklarovaný minimální rozsah. Uchazeč v rámci součinnosti zpřístupní všechny monitorované body Zadavateli. Rovněž Zadavatel zpřístupní relevantní body pro dohled Uchazeče.

#### **Provozní doba poskytování komponenty**

Komponenta “ Dohled nad provozem” bude poskytována v režimu 7x24 (Po-Ne, 00:00 – 24:00 hod) včetně státních svátků a dnů pracovního volna.

#### **Reakční lhůty pro poskytování služby**

Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání Incidentu do Service Desku. Reakční lhůty na vyřešení Incidentů se vztahují na všechny činnosti nutné k jeho odstranění nebo minimalizaci jeho dopadu (dočasné řešení). Reakční lhůty na incidenty jsou stanoveny jednotně pro všechny logické částí a pro všechny služby a komponenty.

### 3.6.2.2 Služba „S2\_ Vzdělávání administrátorů a správců v době provozu “

#### 3.6.2.2.1 Vymezení služby

| Označení  | Název služby   |
|---|--|
| <b>S2</b>   | <b>Vzdělávání administrátorů a správců v době provozu</b>  |
| <b>Stručný popis služby</b>   |  |
| Služba zajišťuje vzdělávání nových administrátorů a správců, přeškolení existujících na základě požadavku Zadavatele.   |  |
| <b>Podmínky poskytování služby</b>  |  |
| Uchazeč zajistí formou presenčních kurzů zaškolení nových pracovníků a přeškolení stávajících pracovníků v rozsahu odpovídajícímu roli uživatelů: <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Správce</i> (osoba Zadavatele zajišťující správu)</li><li>• <i>Administrátor</i> (osoba Zadavatele z odboru IT, seznámená detailně s interním fungováním, jeho logických částí, integrací a všemi procesními záležitostmi, které jsou nutné k zajištění bezproblémového chodu Infrastruktury)</li></ul> Vzdělávání bude určeno zejména pro interní pracovníky Zadavatele.<br>Uchazeč ke každému kurzu zajistí tištěné a elektronické materiály.<br>Konkrétní aktivity realizované v rámci služby budou Uchazečem provedeny po dohodě a v úzké součinnosti se Zadavatelem. Zadavatel navrhuje a odsouhlasuje termíny školení a jejich věcnou náplň, přičemž nenaplnění ze strany cílové skupiny není zohledňováno.<br>Zadavatel předpokládá realizaci ve vlastních prostorech.<br>Uchazeč zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení požadavků zadaných do Service Desku Zadavatele spadajících do kompetence Uchazeče. |  |
| <b>Seznam činností</b>  |  |
| Příprava školení  | Příprava školení zahrnuje činnosti související s přípravou materiálu (tištěných, elektronických), vytvoření plánu školení, obeslání účastníků, zajištění lektora apod. |
| Realizace školení   | Realizace školení zahrnuje činnosti související s pronájmem příslušné výpočetní techniky, účast lektora, zajištění občerstvení, atd.                                   |
| <b>Obsah plnění</b>   |  |
| Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude zahrnovat: <ol style="list-style-type: none"><li>a) Náklady na licenční poplatky za použití autorský děl, které jsou použity pro účely školení</li><li>b) Personální náklady na pracovníky Uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti</li><li>c) Dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Uchazeče do místa školení, pokud se toto místo nachází na území ČR.</li><li>d) Zajištění občerstvení, náklady na pronájem výpočetní techniky</li></ol>  |  |
| <b>Rozsah činností</b>  |  |
| Zadavatel požaduje následující rozsah činností: <ol style="list-style-type: none"><li>a) Zpracování školené problematiky v požadovaném formátu a v dohodnutém rozsahu.</li><li>b) Příprava a realizace školení.</li><li>c) Školení bude vždy pro maximálně 10 osob, předpokládaný počet školených osob je 20. Konkrétní rozsah délka, způsob realizace kurzů a jejich rozsah (MD) bude stanovena na základě dohody Zadavatele a Uchazeče.</li><li>d) Služba bude vykazována na základě skutečně realizovaných a akceptovaných kurzů jako součást měsíčního reportu plnění služeb.</li><li>e) Pro zajištění požadovaných činností požaduje zadavatel kapacitu v minimálním rozsahu 5 MD za jeden kalendářní rok. Nevyčerpané MD budou převedeny do dalšího období.</li></ol>   |  |
| <b>Provozní doba poskytování komponenty</b>   |  |
| Služba „Vzdělávání administrátorů a správců v době provozu “ bude poskytována v pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 6:00 do 18:00 pokud se obě strany nedohodnou jinak.   |  |
| <b>Reakční lhůty pro poskytování služby</b>   |  |

| Typ požadavku   | Reakční doba v hodinách | Doba vyřešení v hodinách |
|---|-------------------------|--------------------------|
| Požadavek uživatele   | 2                       | Dle dohody.              |
| Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou (vč. požadavků, které vzniknou interně v rámci činnosti Uchazeče) do Service Desku . |                         |                          |



### 3.6.3 Hodnocení služeb

#### 3.6.3.1 Parametry hodnocení služeb, procentní nastavení

##### 3.6.3.1.1 Parametry Hodnocení služeb

| Služba  | Komponenta                          | ZD   | SLA<br>Vstupní parametry pro<br>vyhodnocení kvality |
|---|-------------------------------------|------|---|
| S1 Provozní podpora                                   | KS1.1 Podpora provozu               | 24x7 | Incidenty   |
|   | KS1.2 Uživatelská podpora           | 12x5 | Požadavky   |
|   | KS1.3 Technická a metodická podpora | 12x5 | Požadavky   |
|   | KS1.4 Bezpečnostní dohled           | 12x5 | Požadavky   |
|   | KS1.5 Technologický update          | 12x5 | Požadavky   |
|   | KS1.6 Záloha a obnova               | 12x5 | Požadavky   |
|   | KS1.7 Dohled nad provozem           | 24x7 | Požadavky   |
| S2 Vzdělávání administrátorů a správců v době provozu |                                     | -    | Dle skutečnosti                                     |

Vyhodnocení kvalita poskytovaných služeb bude součástí pravidelných měsíčních reportů. Nedodržení požadovaných SLA parametrů bude zpracováno.

Slevy za nedodržení jednotlivých parametrů se sčítají.

#### 3.6.3.2 Vyhodnocení parametrů plnění dostupnosti

##### 3.6.3.2.1 Výpočet parametru z vykazovaných nedostupností služeb

| Parametr        | Dostupnost   |
|-----------------|--|
| Popis           | Dostupností je vyjádřena v % doby, po kterou bude Infrastruktura dostupna. Dostupnost se vyhodnocuje pro zaručenou provozní dobu (ZPD) a mimo ZPD.   |
| Metrika         | Dostupnost pro každý prvek se vypočítá dle následujícího vzorce:<br>$A = \frac{(A_{ST} - DT)}{A_{ST}} * 100$<br>A Dostupnost (Availability)<br>A <sub>ST</sub> Celková odsouhlasená provozní doba za sledované období (měsíc) bez plánovaných odstávek<br>DT = Celková doba neplánovaných odstávek (výpadků) ve sledovaném období (měsíc). |
| Metoda          | Měření bude prováděno automatickým vyhodnocováním Incidentů (kategorie A) v Service Desku (SD) a porovnáním s informacemi v dohledovém systému.  |
| Časové body     | Začátek: Čas evidence nedostupnosti prvku v Service Desku (SD)<br>Konec: Čas nahlášení dostupnosti služby do SD.   |
| Časový interval | Dostupnost bude vypočítávána, hlášena a vyhodnocována měsíčně  |
| Výjimky         | Měření bude prováděno pro všechny služby uvedené v KS 1.1<br>Měření bude prováděno pouze v odsouhlasené provozní době KS 1.1   |



| Dostupnost pro ZPD                  |        |        |        |        |
|-------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| Služba, sleva na poskytované služby | >97,0% | >95,0% | >90,0% | <90,0% |
| KS1.1 Podpora provozu               | 0%     | 10%    | 20%    | 30%    |
| Dostupnost mimo ZPD                 |        |        |        |        |
| Služba, sleva na poskytované služby | >90,0% | >85,0% | >80,0% | <80,0% |
| KS1.1 Podpora provozu               | 0%     | 10%    | 20%    | 30%    |

Celková sleva za nedostupnost Infrastruktury je dána součtem slev za nedostupnost v ZPD a mimo ZPD. Do nedostupnosti se nezapočítávají plánovaná servisní okna.

### 3.6.3.3 Vyhodnocení zpracování incidentů

Vyhodnocení incidentů bude prováděno na základě Kategorie incidentu a prostředí, ve kterém k Incidentu došlo. Do vyhodnocení vstupují parametry Reakční doba a Doba vyřešení.

#### 3.6.3.3.1 Kategorizace Incidentů (vad)

**Kategorie A** – Vážný incident s nejvyšší prioritou, který má kritický dopad do funkčnosti nebo její logické části a dále incident, který znemožňuje užívání prvků nebo způsobuje vážné provozní problémy.

**Kategorie B** - Incident, který svým charakterem nespadá do kategorie A. Znamená vážné zhoršení výkonnosti a funkčnosti prvku nebo má zásadní omezení nebo je částečně nefunkční. Jedná se o incidenty odstranitelné, které způsobují problémy při užívání a provozování, ale umožňují provoz. Bezpečnostní incident, který neohrožuje dostupnost služby, spadá vždy do kategorie B.

**Kategorie C** – Incident, který svým charakterem nespadá do kategorie A nebo kategorie B. Znamená snadno odstranitelné incidenty s minimálním dopadem na funkcionality.

Priority reakce a vyřešení incidentu:

Tabulka níže definuje požadované parametry Reakční doby a požadované doby vyřešení incidentů pro jednotlivé priority.

| Priorita | Popis   | Reakční doba na incident | Doba vyřešení incidentu |
|----------|---|--------------------------|-------------------------|
| 1        | Nejvyšší priorita na odstranění chyby         | 4 hodiny                 | NBD                     |
| 2        | Vysoká priorita na odstranění chyby           | 4 hodiny                 | NBD                     |
| 3        | Střední až nízká priorita na odstranění chyby | 4 hodiny                 | NBD                     |

**Incidenty s prioritou 1 a 2 budou řešeny bez ohledu na ZPD.**

#### 3.6.3.3.2 Matice přiřazení priorit pro řešení incidentů:

V závislosti na typu a kategorii incidentu je v následující tabulce provedeno přiřazení konkrétní požadované priority. Z vazby na parametry priorit je odvozen požadavek na Reakční dobu a požadovanou dobu vyřešení.

|                      |          |          |          |
|----------------------|----------|----------|----------|
| Prostředí Zadavatele | Incident | Incident | Incident |
|----------------------|----------|----------|----------|

|           | Kategorie A | Kategorie B | Kategorie C |
|-----------|-------------|-------------|-------------|
| Prostředí | 1           | 2           | 3           |

V rámci řešení Incidentu, především vzhledem k požadavku na minimalizaci dopadů Incidentu, může Uchazeč použít i dočasné řešení (náhradní řešení). Dočasné řešení je založené na postupu, jehož pomocí lze nevyhovující stav překlenout či obejít, nebo na úpravě, která eliminuje klíčové negativní dopady Incidentu. Na základě poskytnutí takového dočasného řešení může dojít ke změně klasifikace kategorie Incidentu a tedy i ke snížení Priority. Změnu priority schvaluje Zadavatel.

### 3.6.3.3.3 Vyhodnocení slevy dle SLA pro Incidenty

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Reakční doby jednotlivých kategorií Incidentů. Pro výpočet překročení Reakční doby se nezapočítává tolerance 15 minut u kategorie A a B a tolerance 30 minut u kategorie C, výpočet je prováděn měsíčně.

| Kategorie incidentu | Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu | Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu nad <b>4</b> násobek požadované Reakční doby dle Priority. |
|---------------------|--|---|
| Kategorie A         | 200,- Kč   | 400,- Kč  |
| Kategorie B         | 150,- Kč   | 300,- Kč  |
| Kategorie C         | 100,- Kč   | 200,- Kč  |

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Doby vyřešení jednotlivých kategorií Incidentů. Pro výpočet překročení Doby vyřešení se nezapočítává tolerance 15 minut u kategorie A a B a tolerance 30 minut u kategorie C, výpočet je prováděn měsíčně.

| Kategorie incidentu | Sleva za překročení požadované <u>Doby vyřešení</u> za každou započatou hodinu | Sleva za překročení <u>Doby vyřešení</u> za každou započatou hodinu nad <b>4</b> násobek požadované Doby vyřešení dle Priority. |
|---------------------|--|---|
| Kategorie A         | 3000,- Kč  | 6000,- Kč   |
| Kategorie B         | 1000,- Kč  | 1500,- Kč   |
| Kategorie C         | 500,- Kč   | 700,- Kč  |

### 3.6.3.4 Vyhodnocení zpracování požadavků (requesty)

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Reakční doby jednotlivých požadavků. Výpočet je prováděn měsíčně.

| Požadavek | Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu | Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu nad <b>4</b> násobek požadované Reakční doby dle Priority. |
|-----------|--|---|
| Požadavek | 100,- Kč   | 200,- Kč  |

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení vyřešení jednotlivých požadavků. Vypočet je prováděn měsíčně.

|           |  |   |
|-----------|--|---|
| Požadavek | Sleva za překročení požadované <u>Doby vyřešení</u> za každou započatou hodinu | Sleva za překročení <u>Doby vyřešení</u> za každou započatou hodinu nad <u>4</u> násobek požadované Doby vyřešení dle Priority. |
| Požadavek | 500,- Kč   | 1000,- Kč   |

### 3.6.3.5 Celková kvalita služby

Stanovení slev za poskytování služeb odpovídá kvalitě služeb, tj. odpovídá nedodržení požadovaných parametrů. Jedná se o parametry: dostupnost služeb, dodržování termínů Reakčních dob a dob vyřešení. Jednotlivé dílčí slevy se sčítají.

#### 3.6.3.5.1 Měsíční výkaz kvality plnění dostupnosti

Součástí měsíčního vyhodnocení bude seznam všech dílčích nedostupnosti v ZPD a mimo ZPD a celkový procentuální úhrn za obě tato období.

$$S_N = S_{NZPD} + S_{NOST}$$

- $S_N$  Celková sleva za nedostupnost
- $S_{NZPD}$  Sleva za nedostupnost v Zaručené provozní době (ZPD)
- $S_{NOST}$  Sleva za nedostupnost mimo Zaručenou provozní dobu (ZPD)

#### 3.6.3.5.2 Měsíční výkaz kvality plnění Reakční doby a doby vyřešení

Vyhodnocovány jsou jednotlivé požadavky a incidenty. Celková sleva za nedodržení smluvených termínů je dána součtem slev za překročení jednotlivých případů.

Sleva za nesplnění termínů požadavku

$$S_P = S_{PRD} + S_{PDV}$$

- $S_P$  Celková sleva za nedodržení parametrů u požadavků
- $S_{PRD}$  Sleva za nedodržení Reakční doby u požadavků
- $S_{PDV}$  Sleva za nevyřešení požadavků v dohodnutém termínu. Nedodržení Doby vyřešení.

Sleva za nesplnění termínů Incidentu

$$S_I = S_{IRD} + S_{IDV}$$

- $S_I$  Celková sleva za nedodržení parametrů u Incidentů.
- $S_{IRD}$  Sleva za nedodržení Reakční doby u Incidentů.
- $S_{IDV}$  Sleva za nevyřešení Incidentů v dohodnutém termínu. Nedodržení Doby vyřešení.

Sleva za nesplnění termínů všech případů

$$S_T = \sum S_p + \sum S_I$$

$S_T$  Celková sleva za nedodržení termínů.

#### 3.6.3.5.3 Výpočet celkové slevy z poskytovaných služeb

$$S = S_N + S_T$$

$S$  Celková sleva za vyhodnocovací období.

$S_N$  Celková sleva za nedostupnost

$S_T$  Celková sleva za nedodržení termínů.

## 4 POŽADAVKY NA SOUČINNOST ZADAVATELE

Součinnost je seznamem závazků zadavatele za účelem poskytnutí nezbytné podpory v oblastech, které principiálně nemůže sám zajistit uchazeč.

### 4.1.1 Součinnost zadavatele pro analýzu a návrh

Součinnost pro analýzu a návrh zahrnuje součinnost nezbytnou pro provedení detailní analýzy a detailního návrhu v úvodních fázích projektu.

Zadavatel poskytne pro zpracování Technického projektu a Bezpečnostního projektu součinnost maximálně 4 odborníků v rozsahu nepřevyšujícím 20% jejich pracovní kapacity. Vzhledem k časovým možnostem odborných pracovníků musí řešitel vycházet z předpokladu, že osobní schůzky mohou být v souladu s časovými možnostmi pracovníků zadavatele realizovány též na libovolných pobočkách či kontaktních pracovištích Úřadu práce v rámci celé České republiky.

Pro potřeby modelování dodávaného řešení poskytne zadavatel centrální model (pro software SparxSystem Enterprise Architect v minimální edici Corporate Edition) přístupný zabezpečeným způsobem přes síť Internet. Přístup k modelu bude poskytován individuálním pracovníkům Uchazeče na základě písemné podepsané žádosti.

Zadavatel tedy požaduje zpracovat a udržovat pro své dokumentační potřeby modely v nástroji SparxSystems Enterprise Architect. Zdali Uchazeč použije pro své potřeby nějaké další nástroje je na jeho rozhodnutí. Pokud však v těchto nástrojích bude zpracovávat výstupy určené pro předání Zadavateli, musí Uchazeč zajistit jejich konverzi.

### 4.1.2 Součinnost zadavatele pro testování

Součinnost pro testování zahrnuje součinnost nezbytnou pro provedení akceptačních, zátěžových a bezpečnostních testů.

Zadavatel poskytne pro provedení akceptačních testů Uchazečem, dle testovacích scénářů připravených Uchazečem a schválených Zadavatelem, součinnost maximálně 4 administrátorů a 4 správců.

Zadavatel zajistí s pomocí vlastních zdrojů či třetí strany návrh a provedení zátěžových (výkonnostních) testů.

Zadavatel zajistí s pomocí vlastních zdrojů či třetí strany provedení bezpečnostních testů Infrastruktury.

### 4.1.3 Součinnost zadavatele pro nasazení

Součinnost pro nasazení zahrnuje součinnost nezbytnou pro nasazení Infrastruktury do provozu a při testování.

Zadavatel poskytne pro potřeby provozu Infrastruktury síťovou a komunikační infrastrukturu LAN a WAN. Zajistí tak on-line připojení pracovišť k datovým centřům (centrálním výpočetním střediskům). Zadavatel zajistí součinnost správy sítí pro potřebné změny konfigurací navržené Uchazečem a schválené Zadavatelem.

#### 4.1.4 Součinnost zadavatele pro školení

Součinnost pro školení zahrnuje součinnost nezbytnou pro zajištění služby S2.

Zadavatel zajistí prostory pro provádění školení. Prostory mohou být dislokovány v lokalitách 14 krajských poboček Úřadu práce nebo v lokalitě generálního ředitelství Úřadu práce.

Školící učebny budou svojí velikostí umožňovat školení nejvýše 20 pracovníků. Každá učebna bude vybavena prezentační technikou. Předpokládaný minimální počet účastníků jednoho běhu školení je 10 osob.

#### 4.1.5 Součinnost pro projektové řízení

Součinnost pro projektové řízení zahrnuje součinnost nezbytnou pro realizaci projektu v rovině organizační a řízení projektu.

- Zadavatel zajistí v jednotlivých odůvodnitelných případech Uchazeče v prostorách MPSV, či Generálního ředitelství úřadu práce uzamykatelné kancelář(e) pro omezený počet pracovníků řešitele, včetně umožnění přístupu do budovy.
- Zadavatel zajistí připojení k síti Internet v místě jemu přidělených kanceláří.

## 5 POUŽITÉ TERMÍNY

| Termín  | Typ                    | Význam  |
|---------|------------------------|---|
| AD      | Obecné                 | Active Directory  |
| AJAX    | Obecné                 | Asynchronous Javascript and XML.  |
| AP      | Obecné                 | Agentura práce  |
| API     | Informační systémy     | Aplikační programový interface  |
| APP     | Obecné                 | Aktivizační pracovní příležitost dle §106 ZoZam   |
| APZ     | Obecné                 | Aktivní Politika Zaměstnanosti  |
| BIS     | Obecné                 | Bezpečnostní informační služba  |
| BLOB    | Obecné                 | Binary Large Object   |
| BPMN    | Obecné                 | Business Process Model and Notation   |
| CA      | Obecné                 | Certifikační Autorita   |
| CEDR    | Obecné                 | Centrálním registru dotací provozování MFČR   |
| CEF     | Obecné                 | Common Event Format   |
| CIFS    | Informační systémy     | Common Internet File System   |
| CPU     | Obecné                 | Central Processing Unit (Procesor)  |
| CRL     | Informační technologie | Certificate Revocation List - seznam zneplatněných certifikátů.   |
| CSV     | Informační technologie | Comma separated value   |
| CÚ      | Obecné                 | Celní úřad  |
| CZ-ISCO | Obecné                 | Klasifikace zaměstnání dle ČSU  |
| ČR      | Obecné                 | Česká republika   |
| ČSSZ    | OVM                    | Česká správa sociálního zabezpečení   |
| ČSU     | OVM                    | Český statistický úřad (ČSÚ) je ústředním orgánem státní správy České republiky. Byl zřízen dne 8. ledna 1969 zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy. |
| DB      | Informační systémy     | Database  |
| DC      | Informační technologie | Datové centrum  |
| DCPM    | Informační technologie | Data Center Management Portal   |
| DC PP   | Informační technologie | Datové centrum Na Poříčním právu  |
| DC SOK  | Informační technologie | Datové centrum Sokolovská   |
| DHCP    | Informační technologie | Správa adresního prostoru IP protokolu  |
| DMS     | Informační systémy     | Document Management System  |
| DnB     | Dávky                  | Doplatek na bydlení   |
| DNS     | Informační technologie | Domain Name Service   |
| DotInfo | Informační systémy     | Systém, který umožňuje vyhledávání nad poskytovateli dotací a návratných finančních výpomocí ze státního rozpočtu ČR. Zprostředkovává zobrazení údajů podle zákona č. 171/2012 Sb.                    |
| DS      | Informační systémy     | Datová schránka, resp. informační systém datových schránek  |
| EHP     | Obecné                 | Evropský hospodářský prostor  |
| EKIS    | Informační systémy     | Ekonomický informační systém  |
| ESB     | Informační technologie | Enterprise Service Bus  |
| ESF     | Obecné                 | Evropský sociální fond (ESF) je hlavním finančním nástrojem Evropské unie pro podporu zaměstnanosti v členských státech a také pro prosazování hospodářské a sociální soudržnosti.                    |

| Termín            | Typ                    | Význam  |
|-------------------|------------------------|---|
| ESS               | Informační systémy     | Elektronická spisová služba   |
| EU                | Obecné                 | Evropská unie   |
| Evidence případů  | Informační systémy     | Registr obsahující aktualizované informace všech zpracovávaných žádostí, jejich stavu i případných rozhodnutí.  |
| Evidence subjektů | Informační systémy     | Evidence je součástí Modulu podpůrných a průřezových činností   |
| FIM               | Informační technologie | Forefront Identity Management   |
| FO                | Obecné                 | Fyzická osoba   |
| FS                | Informační systémy     | File system - souborový systém, je označen pro způsob organizace dat ve formě souborů (a většinou i adresářů) tak, aby k nim bylo možné snadno přistupovat. |
| FTP               | Informační technologie | File Transfer Protocol  |
| FÚ                | OVM                    | Finanční úřad   |
| GP                | Obecné                 | Grantové projekty   |
| GŘ ÚP             | Obecné                 | Generální ředitelství úřadu práce   |
| HTTP              | Informační technologie | Hypertext Transfer Protocol   |
| HW                | Informační technologie | Hardware  |
| CHM               | Obecné                 | Change management   |
| CHPM              | Obecné                 | Chráněné pracovní místo   |
| IAP               | Obecné                 | Individuální akční plán - metoda práce s klienty na úřadech práce při hledání zaměstnání  |
| ICT               | Obecné                 | Informační a komunikační technologie  |
| IdM               | Informační systémy     | Identity Management   |
| IMAP              |                        | Internet Message Access Protocol) internetový protokol pro vzdálený přístup k e-mailové schránce prostřednictvím e-mailového klienta                        |
| IPJIS             | Informační systémy     | Integrace a Provoz Jednotného Informačního Systému (JIS)  |
| IPPD              | Obecné                 | Integrovaná Podpůrná a Provozní Data  |
| IPPR              | Obecné                 | Individuální plán pracovní rehabilitace   |
| IS                | Informační systémy     | Informační systém   |
| IS SD             | Informační systémy     | Informační systém sociálních dávek  |
| IS ZAM            | Informační systémy     | Informační systém Zaměstnanost  |
| ISZR              | Informační systémy     | Informační systém základních registrů   |
| IT                | Informační technologie | Informační technologie  |
| JIP/KAAS          | Informační systémy     |   |
| JSON              | Informační technologie | JavaScript Object Notation  |
| JVM               | Informační technologie | Jednotné výplatní místo   |
| KDC               | Informační technologie | Kerberos Domen Controler  |
| KI                | Obecné                 | Komunikační technologie   |
| KKOV              | Obecné                 | Klasifikace kódů oborů vzdělání   |
| KoP               | Obecné                 | Kontaktní pracoviště  |
| KrP               | Obecné                 | Krajská pobočka   |
| KÚ                | Obecné                 | Krajský úřad  |
| LAN               | Informační technologie | Local Area Network (lokální síť)  |
| LPS               | OVM                    | Lékařská posudková služba   |
| MD                | Obecné                 | Jednotka kapacity, která definuje vynaloženou práci jednoho pracovníka za jeden pracovní den  |
| MFČR              | OVM                    | Ministerstvo financí ČR   |
| MK                | Obecné                 | Modrá karta   |
| MMR               | OVM                    | Ministerstvo pro místní rozvoj  |
| MO                | OVM                    | Ministerstvo obrany   |
| MOP               | Dávky                  | Mimořádná okamžitá pomoc  |



| Termín  | Typ                    | Význam  |
|---------|------------------------|---|
| MPSV    | OVM                    | Ministerstvo práce a sociálních věcí  |
| MS      | Informační systémy     | MicroSoft   |
| MSČR    | Obecné                 | Ministerstvo spravedlnosti ČR   |
| MŠMT    | OVM                    | Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy  |
| MV      | OVM                    | Ministerstvo vnitra   |
| MVC     | Obecné                 | Model - View - Controller   |
| MZ      | Obecné                 | Monitorovací zpráva   |
| NB      | Informační technologie | Notebook  |
| NBD     | Obecné                 | Následující pracovní den  |
| NIP     | Obecné                 | Národní individuální projekty zaměřené na nástroje a opatření APZ.  |
| NPP     | Obecné                 | Příspěvek při přechodu na nový podnikatelský program dle §117 ZoZam   |
| NSP     | Obecné                 | Národní soustava povolání   |
| NTP     | Informační technologie | Network Time Protocol   |
| ORM     | Informační technologie | Object Relationship Mapping   |
| OS      | Informační systémy     | Operační Systém   |
| OSSZ    | Obecné                 | Okresní správa sociálního zabezpečení   |
| OSVČ    | Obecné                 | Osoba samostatně výdělečně činná  |
| OUO     | Obecné                 | Oprávněná úřední osoba, vystupuje jako uživatel systému.  |
| OVM     | OVM                    | Orgán veřejné moci  |
| OZP     | Obecné                 | Osoba se zdravotním postižením  |
| PC      | Informační technologie | Personal Computer - osobní počítač  |
| PIN     | Obecné                 | Personal Identification Number - osobní ověřovací číslo   |
| PkZ     | Obecné                 | Povolení k zaměstnání   |
| PM      | Obecné                 | Project management  |
| PnP     | Dávky                  | Příspěvek na péči   |
| PnŽ     | Dávky                  | Příspěvek na živobytí   |
| PO      | Obecné                 | Právnícká osoba   |
| PP      | Obecné                 | Na Poříčním Právu   |
| PKI     | Informační systémy     | Public Key Infrastructure   |
| POP3    | Informační systémy     | Post Office Protocol) internetový protokol, který se používá pro stahování emailových zpráv   |
| Portál  | Informační systémy     | Webový portál, který obsahuje veřejnou část a část přístupnou po přihlášení. Slouží k publikování informací veřejnosti a vybraným subjektům a ke vstupu (hlašení, formulářů žádostí, atp.) od externích subjektů (klientů, obcí, zaměstnavatelů ato.) směrem k MPSV a ÚP. |
| Portálu | Informační systémy     | Integrovaný portál MPSV   |
| PP      | Obecné                 | Překlenovací příspěvek del §114 ZoZam   |
| PpR     | Obecné                 | Podpora při rekvalifikaci   |
| PR      | Obecné                 | Pracovní rehabilitace   |
| PSS     | Obecné                 | Poskytovatel sociálních služeb  |
| PÚhr    | Dávky                  | Příspěvek na úhradu potřeb dítěte   |
| PvN     | Obecné                 | Podpora v nezaměstnanosti   |
| PZ      | Obecné                 | Příspěvek na zapracování dle §116 ZoZam   |
| RAM     | Obecné                 | Random-access memory  |
| REST    | Informační technologie | Representational State Transfer   |
| RDC     | Informační technologie | Redesignované datové centrum MPSV   |
| RIP     | Obecné                 | Regionální individuální projekty standardní nástroje a opatření APZ na území jednoho nebo více krajů.   |
| RK      | Obecné                 | Rekvalifikační kurz   |
| ROB     | Obecné                 | Registr obyvatel je součástí Systému základních registrů. Eviduje referenční údaje o FO. Jedná se o občany ČR a EU, cizince s povolením pobytu v ČR a cizince, kterým byla na území ČR udělena mezinárodní  |

| Termín  | Typ                    | Význam  |
|---------|------------------------|---|
|         |                        | ochrana formou azylu nebo doplňkové ochrany. Zdrojem dat jsou současné relevantní evidence.   |
| ROS     | Obecné                 | Základní registr osob je součástí Systému základních registrů. Jeho správcem je ČSU. Eviduje právnické osoby a organizační složky právnických osob, podnikající fyzické osoby, podnikající zahraniční osoby a organizační složky zahraničních osob, organizace s mezinárodním prvkem, organizační složky státu a orgány veřejné moci. |
| RPSS    | Obecné                 | Registr poskytovatelů sociálních služeb   |
| RTr     | Obecné                 | Rejstříku trestů  |
| RUIAN   | Obecné                 | Registr územní identifikace, adres a nemovitostí  |
| ŘO      | Obecné                 | Řídící orgán  |
| SAN     | Informační technologie | Storage area network je dedikovaná (oddělená od LAN, WAN, atd) datová síť   |
| SCCM    | Informační systémy     | Configuration Management  |
| SCORM   | Informační systémy     | Shareable Content Object Reference Model (SCORM) je referenční model pro e-learning   |
| SED     | Informační systémy     | Strukturovaných elektronický dokument   |
| SHA     | Informační technologie | Secure hash algorithm   |
| SID     | Informační technologie |   |
| SLA     | Obecné                 | Service Level Agreement   |
| SMB     | Informační technologie | Server Message Block  |
| SOAP    | Informační technologie | Simple Object Access Protocol   |
| SoD     | Informační systémy     | Segregation of Duty   |
| SPO     | Obecné                 | Společně posuzované osoby   |
| SPRSS   | Obecné                 | Střednědobé plánování rozvoje sociálních služeb   |
| SpS     | Informační systémy     | Spisová služba  |
| SQL     | Informační technologie | Structured Query Language   |
| SŘ      | Obecné                 | Správní řízení dle ZSR  |
| SS      | Obecné                 | Sociální služby poskytované PSS   |
| SSL/TLS | Obecné                 | SSL/TLS protocol  |
| SSO     | Informační technologie | Single Sign On  |
| SSP     | Obecné                 | Státní sociální podpora   |
| SUIP    | OVM                    | Státní Úřad Inspekce Práce  |
| SÚIP“   | Obecné                 | Státní úřad inspekce práce  |
| SÚPM    | Obecné                 | Společensky účelná pracovní místa   |
| SVČ     | Obecné                 | Samostatná výdělečná činnost  |
| SW      | Informační systémy     | Software  |
| UDDI    | Informační technologie | Universal Description, Discovery and Integration  |
| UML     | Informační technologie | Unified Modeling Language   |
| UoZ     | Obecné                 | Uchazeč o zaměstnání - Uchazečem o zaměstnání je fyzická osoba, která požádá o zprostředkování vhodného zaměstnání krajskou pobočku ÚP, v jejímž územním obvodu má bydliště a při splnění zákonem stanovených podmínek je krajskou pobočkou ÚP zařazena do evidence uchazečů o zaměstnání.  |
| ÚP      | OVM                    | Úřad práce  |
| ÚP ČR   | OVM                    | Úřad práce České republiky  |
| ÚPS     | Informační technologie | <i>Uninterruptible Power Supply (Source)</i> – „nepřerušitelný zdroj energie!   |
| Ústav   | Obecné                 | Ústav (zařízení) pro péči o děti nebo mládež ve smyslu ZoSSP  |
| VPM     | Obecné                 | Volné pracovní místo  |
| VPN     | Informační technologie | Virtuální privátní síť  |

| Termín    | Typ                    | Význam  |
|-----------|------------------------|---|
| VPP       | Obecné                 | Veřejně prospěšné práce   |
| VS        | Obecné                 | Veřejná služba  |
| WAN       | Informační technologie | Wide Area Network   |
| WDM       | Informační technologie | Vlnový multiplex  |
| WF        | Obecné                 | Workflow  |
| WINS      | Informační technologie |   |
| WS        | Informační technologie | Web Services - Webová Služba.   |
| WSDL      | Informační technologie | Web Services Description Language)  |
| WSUS      | Informační technologie | Windows Server Update Service   |
| XML       | Informační technologie | Extensible Markup Language  |
| XSD       | Informační technologie | XML Schema Definition   |
| XSLT      | Informační technologie | eXtensible Stylesheet Language Transformations  |
| ZKŘ       | Předpis                | Předpis č. 255/2012 Sb. Zákon o kontrole (kontrolní řád)  |
| ZDP       | Obecné                 | Zaručená doba provozu   |
| ZMK       | Obecné                 | Zaměstnanecká karta   |
| ZoDP      | Předpis                | Předpis č. 586/1992 Sb. Zákon České národní rady o daních z příjmů  |
| ZoFK      | Předpis                | Předpis č. 320/2001 Sb. Zákon o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole)  |
| ZoHN      | Předpis                | Předpis č. 111/2006 Sb. Zákon o pomoci v hmotné nouzi   |
| ZoISVS    | Předpis                | Předpis č. 365/2000 Sb. Zákon o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů  |
| ZoISVSnov | Předpis                | Předpis č. 81/2006 Sb. Zákon, kterým se mění zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákon   |
| ZoOZPNZ   | Předpis                | Předpis č. 118/2000 Sb. Zákon o ochraně zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele a o změně některých zákonů   |
| ZoPDOZP   | Předpis                | Předpis č. 329/2011 Sb. Zákon o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů  |
| ZoPř      | Předpis                | Předpis č. 200/1990 Sb. Zákon České národní rady o přestupcích  |
| ZoSP      | Předpis                | Předpis č. 634/2004 Sb. Zákon o správních poplatcích  |
| ZoSPOD    | Obecné                 | Předpis č. 359/1999 Sb. Zákon o sociálně-právní ochraně dětí  |
| ZoSS      | Předpis                | Předpis č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách   |
| ZoSSP     | Předpis                | Předpis č. 117/1995 Sb. Zákon o státní sociální podpoře   |
| ZoZ       | Obecné                 | Zájemce o zaměstnání - Zájemcem o zaměstnání je fyzická osoba, která požádá o zprostředkování vhodného zaměstnání krajskou pobočku ÚP, kdekoliv na území ČR a při splnění zákonem stanovených podmínek je krajskou pobočkou ÚP zařazena do evidence zájemců o zaměstnání. |
| ZoZam     | Předpis                | Předpis č. 435/2004 Sb. Zákon o zaměstnanosti   |
| ZoŽEM     | Předpis                | Předpis č. 110/2006 Sb. Zákon o životním a existenčním minimu   |
| ZP        | Předpis                | Předpis č. 262/2006 Sb. Zákon zákoník práce   |
| ZPD       | Obecné                 | Zaručená provozní doba  |
| ZR        | Obecné                 | Základní registry   |
| ZS        | Obecné                 | Zaměstnavatelský subjekt  |

| Termín | Typ     | Význam  |
|--------|---------|---|
| ZSŘ    | Předpis | Předpis č. 500/2004 Sb. Zákon správní řád             |
| ZZ     | Obecné  | Zahraníční zaměstnanost                               |
| ZZR    | Předpis | Předpis č. 111/2009 Sb. Zákon o základních registrech |