

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. Kontaktní osoba zajišťuje veškerou komunikaci zadavatele s dodavateli (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:

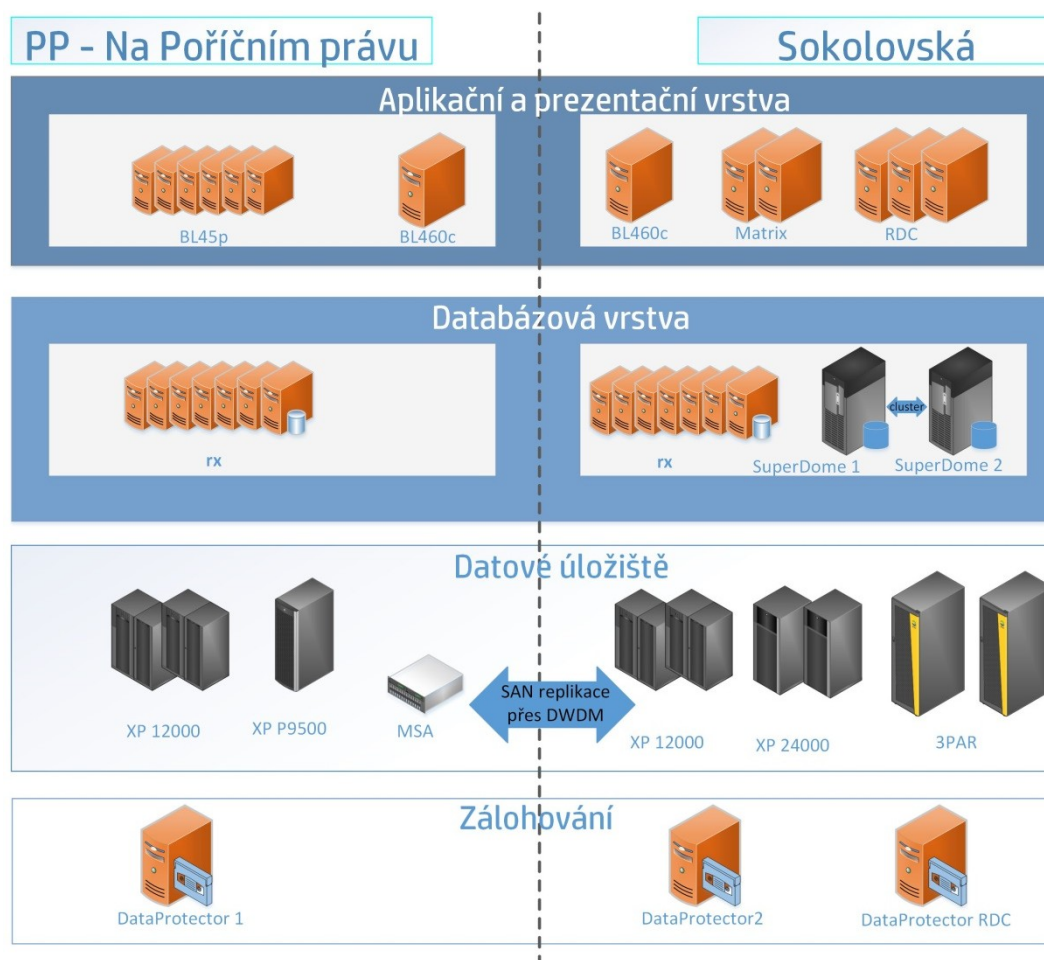
- poskytování služeb servisní, technické a systémové podpory stávající a dodávané Infrastruktury,
- rozšíření/obnovu Infrastruktury Zadavatele dodávkou HW a systémového SW (včetně instalace a implementace), spočívající v zajištění dostupnosti a zvýšení výpočetního výkonu, vč. virtualizace.
- vytvoření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

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 Bezpečnostním 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 povinnen 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 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.	Rozšiřitelnost	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) 12 portů osazeno SPF+ moduly - rychlost 8 Gb/s 4 porty osazeno SPF moduly – rychlost 4 Gs/s celková přenosová kapacita min. 300 Gb/s

Číslo	Vlastnost/komponenta	Požadované parametry
2.	SAN SWITCH	min. 16 aktivních portů (licenčně aktivovaných) 12 portů osazeno SPF+ moduly - rychlost 8 Gb/s 4 porty osazeno SPF moduly – rychlost 4 Gs/s 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 ^[1] :	10.500
2.	Typ procesoru:	x86-64
3.	Podpora virtualizační platformy Microsoft Hyper-V a vmWare ESXi	ANO

^[1] 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 min. 3x SAS 2TB 7.2k
6.	adaptér RAID - hardwarový	RAID 0 RAID 1 RAID 10 RAID 5 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
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
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 Zadavatele 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
S1	Provozní podpora
Stručný popis služby	
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.	
Podmínky poskytování služby	
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 pokrývajících všechny uvedené logické části. Uchazeč zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení incidentů zadáných do Service Desku Zadavatele spadajících do kompetence Uchazeče.	
Seznam komponent služby (oblasti zajišťovaných činností, jejichž detailní popis je uveden níže):	
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
Parametry služby	
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
KS1.1	Podpora provozu
Seznam činností	
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 poskytováním 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	<p>„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.</p> <p>Prostředí zadavatele tvoří následující vrstvy:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. aplikační a prezentační vrstvy, 2. databázové vrstvy, 3. vrstvy pro ukládání dat. <p>Součástí komponenty je aktualizace provozní dokumentace.</p>
Podmínky provádění činností	

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				
KS1.2	Uživatelská podpora				
Seznam činností					
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.				
Podmínky provádění činností					
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.					
Obsah plnění					
Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude zahrnovat:					
<ul style="list-style-type: none"> a) Veškeré licenční poplatky spojené s údržbou technologií a komponent, které byly uchazečem použity pro realizaci nabízeného řešení dle licenční politiky příslušných výrobců/dodavatelů b) Náklady na pracovníky Uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti c) Ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností 					
Rozsah činností					
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 množstvího omezení				
Zvýšená uživatelská podpora	Zadavatel předpokládá využití v rozsahu maximálně 1MD měsíčně. Nevýčerpaná 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.					
Provozní doba poskytování komponenty					
Komponenta „Uživatelská podpora“ bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00 hod, pracovní dny vyjma svátků).					
Reakční lhůty pro poskytování služby					
Typ požadavku	<table> <tr> <th>Reakční doba v hodinách</th><th>Doba vyřešení v hodinách</th></tr> <tr> <td></td><td></td></tr> </table>	Reakční doba v hodinách	Doba vyřešení v hodinách		
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
KS1.3	Technická a metodická podpora
Seznam činností	
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.
Podmínky provádění činností	
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. 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. Granularita vykazování komponenty je 0,25 MD.	
Obsah plnění	

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
KS1.4	Bezpečnostní dohled
Seznam činností	
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.

Bezpečnostní dohled	Výkon bezpečnostního dohledu a realizace bezpečnostních opatření identifikovaných ve výstupech z bezpečnostních dohledů a auditů na základě pravidel definovaných v úvodní fázi při definici Bezpečnostního projektu. Bezpečnostní dohled se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro bližší identifikaci bezpečnostního incidentu a návrhu vhodných protiopatření.		
Podmínky provádění činností			
Uchazeč je povinen sledovat a upozorňovat na bezpečnostní incidenty identifikované v rámci provozu z pohledu vnější bezpečnosti, vnitřní bezpečnosti i ochrany citlivých a osobních dat.			
Zadavatel (resp. jím určený subjekt) i Uchazeč jsou povinni zaznamenávat veškeré aktivity (události, incidenty, požadavky, komentáře, atd.) související s komponentou služeb „Bezpečnostní dohled“ do Service Desku tak, aby bylo možné vyhodnotit jednotlivé parametry hodnocení služeb. Uchazeč bude aktualizovat dokumentaci v oblasti bezpečnosti s ohledem na identifikované bezpečnostní incidenty, jejich nápravě nebo protiopatření k jejich zmírnění. 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.			
Mechanismy automatického vyhodnocování pravidel pro identifikaci možných bezpečnostních rizik budou provozovány v režimu komponenty „KS1.1 Podpora provozu“.			
Obsah plnění			
Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude zahrnovat:			
<div>a) Náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním součinnosti a realizaci bezpečnostních opatření</div> <div>b) Náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití SW třetích stran</div> <div>c) Personální náklady na pracovníky Uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti</div> <div>d) Dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Uchazeče do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR.</div>			
Rozsah činností			
Zadavatel požaduje následující rozsah činností:			
Součinnost	Poskytnutí součinnosti v rozsahu 2 MD za jeden kalendářní měsíc.		
Zpracování auditní stopy	Součinnost při zpracování auditní stopy v min. rozsahu 10 auditních stop za 1 kalendářní měsíc		
Bezpečnostní dohled	Realizace bez časového, věcného a množství omezení.		
Komponenta “Bezpečnostní dohled“ 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. Činnosti a jejich náročnosti bude Uchazeč vykazovat v granularitě 0,25MD a budou samostatně uvedeny v měsíčním reportu. Nevyčerpané MD budou převedeny do dalšího období.			
Provozní doba poskytování komponenty			
Komponenta “Bezpečnostní dohled” 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 prostředí, pokud Zadavatel v daném případě nestanovil jinak.			

3.6.2.1.2.5 Komponenta služby "KS1.5 Technologický update"

Označení	Název komponenty
KS1.5	Technologický update
Seznam činností	
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.
Podmínky provádění činností	
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 .	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude zahrnovat:	
<ul style="list-style-type: none"> a) Náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním součinnosti, monitoringu a realizaci technologických opatření b) Náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití SW třetích stran 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:	
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 množství 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.		
Provozní doba poskytování komponenty		
Komponenta “Technologický update ” 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 (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. Reakční lhůty na incidenty jsou stanoveny jednotně pro všechny logické částí a pro všechny služby a komponenty.		

3.6.2.1.2.6 Komponenta služby “KS1.6_Záloha a obnova”

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

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"> • Kontroly úplnosti záloh. • Kontroly logů agenta zálohovacího SW. • Kontroly velikosti zálohovaných dat. • Vedení zápisu.
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>
Podmínky provádění činností	
<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>	
Obsah plnění	
<p>Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude zahrnovat:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Náklady na technické a materiální vybavení nezbytné pro zajištění požadovaných činností b) Personální náklady na pracovníky Uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti c) Dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Uchazeče do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR. 	
Rozsah činností	
<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.		
Provozní doba poskytování komponenty		
Komponenta “ Záloha a obnova” 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 prostředí, pokud Zadavatel v daném případě nestanovil jinak.		

3.6.2.1.2.7 Komponenta služby “KS1.7_Dohled nad provozem”

Označení	Název komponenty
KS1.7	Dohled nad provozem
Seznam činností	
Monitoring dostupnosti	Sledování a vyhodnocování kritických parametrů s cílem minimalizovat výpadky z důvodu chyb Infrastruktury.
Monitoring výkonu	Sledování a vyhodnocování výkonostních parametrů s cílem predikovat budoucí potřeby a chování Infrastruktury.
Monitoring události	Sběr události z jednotlivých systémových logů s cílem identifikovat prostřednictvím pokročilých analytických technik potencionální 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.
Podmínky provádění činností	
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:

- Náklady na technické a materiální vybavení nezbytné pro zajištění požadovaných činností
- Veškeré poplatky (licence) spojené s užíváním dohledového a monitorovacího SW Uchazeče
- Personální náklady na pracovníky Uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti
- 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 relevantní 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
S2	Vzdělávání administrátorů a správců v době provozu
Stručný popis služby	
Služba zajišťuje vzdělávání nových administrátorů a správců, přeškolení existujících na základě požadavku Zadavatele.	
Podmínky poskytování služby	
Uchazeč zajistí formou presenčních kurzů zaškolení nových pracovníků a přeškolení stávajících pracovníků v rozsahu odpovídajícímu roli uživatelů: <ul style="list-style-type: none">• <i>Správce</i> (osoba Zadavatele zajišťující správu)• <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) Vzdělávání bude určeno zejména pro interní pracovníky Zadavatele. Uchazeč ke každému kurzu zajistí tištěné a elektronické materiály. 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. Zadavatel předpokládá realizaci ve vlastních prostorech. Uchazeč zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení požadavků zadaných do Service Desku Zadavatele spadajících do kompetence Uchazeče.	
Seznam činností	
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.
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude zahrnovat: <ul style="list-style-type: none">a) Náklady na licenční poplatky za použití autorský děl, které jsou použity pro účely školeníb) Personální náklady na pracovníky Uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnostic) Dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Uchazeče do místa školení, pokud se toto místo nachází na území ČR.d) Zajištění občerstvení, náklady na pronájem výpočetní techniky	
Rozsah činností	
Zadavatel požaduje následující rozsah činností: <ul style="list-style-type: none">a) Zpracování školené problematiky v požadovaném formátu a v dohodnutém rozsahu.b) Příprava a realizace školení.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.d) Služba bude vykazována na základě skutečně realizovaných a akceptovaných kurzů jako součást měsíčního reportu plnění služeb.e) Pro zajištění požadovaných činností požaduje zadavatel kapacitu v minimálním rozsahu 5 MD za jeden kalendářní rok. Nevyčerpané MD budou převedeny do dalšího období.	
Provozní doba poskytování komponenty	
Služba „Vzdělávání adminisitrátorů 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.	
Reakční lhůty pro poskytování služby	

Typ požadavku	Reakční doba v hodinách	Doba vyřešení v 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 Vstupní parametry pro 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	<p>Dostupnost pro každý prvek se vypočítá dle následujícího vzorce:</p> $A = \frac{(A_{ST} - DT)}{A_{ST}} * 100$ <p>A Dostupnost (Availability) A_{ST} Celková odsouhlasená provozní doba za sledované období (měsíc) bez plánovaných odstávek DT = Celková doba neplánovaných odstávek (výpadků) ve sledovaném období (měsíc).</p>
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) 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 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 <u>4</u> 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 <u>4</u> 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 <u>4</u> 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 Doby <u>vyřešení</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení Doby <u>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 nedostupností 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.

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 zpracovávání 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 centrům (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 Controller
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	Povolání 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 (hlášení, formulářů žádostí, atp.) od externích subjektů (klientů, obcí, zaměstnavatelů atd.) směrem k MPSV a ÚP.
Portálu	Informační systémy	Integrovaný portál MPSV
PP	Obecné	Překlenovací příspěvek dle §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 ^a	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	Zahraniční zaměstnanost
ZZR	Předpis	Předpis č. 111/2009 Sb. Zákon o základních registrech