

FUNKČNÍ A TECHNICKÉ POŽADAVKY

k veřejné zakázce

Oprava, doplnění a maitenance stávající technologické HW infrastruktury

Ev.č.: Z2017-007921

zadávané v nadlimitním otevřeném řízení dle zákona č. 134/2016 Sb.,
o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“)

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

Mgr. Bc. et Bc. Robert Baxa, LL.M., první náměstek ministryně, náměstek pro řízení sekce
informačních technologií

Zástupce zadavatele

MT Legal s.r.o., advokátní kancelář
Karoliny Světlé 25, 110 00 Praha 1
IČO: 283 05 043

Kontaktní adresa pro komunikaci s účastníky
zadávacího řízení

MT Legal s.r.o., advokátní kancelář
Karoliny Světlé 25, 110 00 Praha 1
tel. +420 222 866 555
e-mail: vz@mt-legal.com

Obsah

1	Základní požadavky	3
2	Současný stav.....	3
3	Popis požadavků.....	4
3.1.1	Obnova a doplnění HW na záložních a detašovaných pracovištích.....	4
3.1.2	Implementace	6
3.2	Stávající technologická HW infrastruktura	7
3.3	Konzultace	20
3.4	Dokumentace	20
3.4.1	Technický projekt	21
3.4.2	Bezpečnostní projekt.....	21
3.4.3	Ostatní dokumentace	21
3.4.4	Požadavky na bezpečnost	22
3.5	Požadavky na spolupráci s provozovateli systémů/aplikací	23
3.6	Požadavky na Služby podpory provozu – Katalog služeb.....	23
3.6.1	Definice pojmů	23
3.6.2	Definice služeb, komponent a částí.....	26
3.6.3	Hodnocení služeb	40
4	Požadavky na součinnost zadavatele.....	44
4.1.1	Součinnost zadavatele pro analýzu a návrh	44
4.1.2	Součinnost zadavatele pro testování.....	44
4.1.3	Součinnost zadavatele pro nasazení.....	45
4.1.4	Součinnost zadavatele pro školení.....	45
4.1.5	Součinnost pro projektové řízení	45
5	Použité termíny	45

1 ZÁKLADNÍ POŽADAVKY

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

Cílem veřejné zakázky je také snížení nákladů na provoz původních 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, migrací na jiný HW, virtualizací 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, (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 provozuje v současné době datové centra ve dvou lokalitách – DC Na Poříčním právu, DC Sokolovská. Obě centra obsahují vlastní serverovny, prostory pro obsluhu a prostory pro UPS. V uvedených lokalitách jsou vybudována a provozována také nová datová centra MPSV tzv. DDC (Dedikovaná datová centra). Tato nová DC však nejsou předmětem této veřejné zakázky a to jak z hlediska služeb tak i související servisní podpory HW. MPSV dále provozuje záložní a detašované pracoviště na celém území ČR (typicky jednotlivé lokality ÚP).

Technický stav původních datových center, jejichž podpora je předmětem této veřejné zakázky, 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 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 (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.

Prostředí datových center MPSV má logickou třívrstvou architekturu se zajištěnou HA dostupností. V předmětné části datových center je primárně použitou virtualizační platformou VMware.

Prostředí zadavatele tvoří následující vrstvy:

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

3 POPIS POŽADAVKŮ

Popis požadavků

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

Nabídka dodavatele 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. Dodavatel 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 dodavatel explicitně uvést, jak je naplňuje. U parametrů, které popisují doplňující vlastnosti sestavy je potřebné, aby dodavatel uvedl také příslušnou číselnou hodnotu parametru, je-li pro dané kritérium smysluplná.

Dodavatel může uskutečnit dodávku HW jakéhokoliv výrobce. Veškeré dodané hardwarové i případné softwarové komponenty řešení musí být kompatibilní s prostředím MPSV. V případě, že v průběhu implementace zjistí zadavatel nekompatibilitu, jdou veškeré takto vzniklé náklady k tíži dodavatele.

3.1.1 Obnova a doplnění HW na záložních a detašovaných pracovištích

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

Zadavatel požaduje dodání nového HW v níže uvedené konfiguraci uvedené v tabulce č.1 a č.2 - Parametry jednoho serveru. Součástí realizace je dodávka na jednotlivá pracoviště, zapojení do infrastruktury zadavatele, včetně integrace, konfigurace a instalace do úrovně virtualizační vrstvy(včetně).Dále pak deinstalace a bezpečný výmaz dat, případně odvoz obměňovaného HW - na vyžádání. 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 a to minimálně na dobu 24 měsíců ode dne nabytí účinnosti smlouvy.

Zadavatel požaduje, aby dodavatel 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.

3.1.1.1 Požadovaný HW pro záložní a detašovaná pracoviště

Zadavatel požaduje dodání nových serverů **v počtu 104 ks** v níže uvedené konfiguraci uvedené v tabulce č. 1 - parametry jednoho serveru

Číslo	Vlastnost/komponenta	Požadované minimální parametry
1.	Výkon dle Passmark CPU mark ^[1]	14 000
2.	Počet CPU	1
3.	Typ procesoru:	x86-64
4.	Podpora virtualizační platformy Microsoft Hyper-V a vmWare ESXi	ANO
5.	RAM	128 GB RAM Frekvence 2400 Mhz DDR4 nebo novější
6.	HDD	min. 5x SAS 1.2TB 10k min. 3x SAS 6TB 7.2k
7.	adaptér RAID – hardwarový	RAID 0 RAID 1 RAID 10 RAID 5 1 GB cache, BBU - backup battery unit
8.	Provedení	RACK - velikost do 2U
9.	LAN	4x 1 gbps
10.	Vzdálený mgmt	KVM, console, virtual media
11.	Monitoring systému bez agentů v OS	Požadováno
12.	Napájecí zdroje	2 (redundance)

Tabulka č. 1- Parametry jednoho serveru

Zadavatel dále požaduje dodání nových serverů **v počtu 3 ks** v níže uvedené konfiguraci uvedené v tabulce č.2 - parametry jednoho serveru

Číslo	Vlastnost/komponenta	Požadované minimální parametry
1.	Výkon dle Passmark CPU mark ^[1] :	14 000
2.	Počet CPU Počet fyzických jader procesoru max 10 (z licenčních důvodů).	1
3.	Typ procesoru:	x86-64
4.	Podpora virtualizační platformy Microsoft Hyper-V a vmWare ESXi	ANO
5.	RAM	192 GB RAM

^[1] Směrodatnou pro posouzení nabídek je hodnota CPU Passmark ke dni konce lhůty pro podání nabídek.

^[1]

Číslo	Vlastnost/komponenta	Požadované minimální parametry
6.	HDD	min. 4x SAS 1.2TB 10k min. 4x SAS 8TB 7.2k
7.	adaptér RAID - hardwarový	RAID 0 RAID 1 RAID 10 RAID 5 1 GB cache, BBU - backup battery unit
8.	Provedení	RACK - velikost do 2U
9.	LAN	4x 1 gbps, 2x 10Gbps SFP+
10.	SAN	2x16Gbps SFP+
11.	Vzdálený mgmt	KVM, console, virtual media
12.	Monitoring systému bez agentů v OS	Požadováno
13.	Napájecí zdroje	2 (redundance)

Tabulka č. 2 - Parametry jednoho serveru

3.1.2 Implementace

3.1.2.1 Instalace

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

Jedná se zejména avšak ne výlučně o následující činnosti:

- Dodávka nových technologií na určené pracoviště zadavatele. Jednotlivé pracoviště a lokality budou upřesněny zadavatelem nejpozději ve fázi Návrhu realizace, (je nutno počítat s dodávkami po celém území ČR na jednotlivá záložní a detašovaná pracoviště nebo výše uvedené lokality DC zadavatele)
- Montáž, zapojení v infrastruktuře zadavatele a oživení.
- Aktualizace firmware nových technologií na nejvyšší dostupnou funkční verzi.
- Konfigurace SAN na předmětných zařízeních
- Konfigurace diskových prostor
- Instalace do úrovně virtualizační platformy (včetně). Virtualizační platforma pro jednotlivé servery bude upřesněna zadavatelem nejpozději ve fázi Návrhu realizace. Nicméně jako primární platformu předpokládá zadavatel Hyper-V.
- De-instalace vyřazených technologií a bezpečný výmaz dat z rušených zařízení - musí být provedeno i protokolárně.
- Detailní dokumentace

3.1.2.2 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),
- provedení navržených a zadavatelem odsouhlasených testů.

3.1.2.3 Dohled a monitoring infrastruktury

Zadavatel v oblasti dohledu požaduje:

- implementaci / připojení nových, stávajících a přemísťovaných zařízení do dohledového systému dodavatele, kterým bude zajišťovat správu a provisioning diskové a serverové infrastruktury. Informace z dohledového systému dodavatele budou prezentovány do Service Desku zadavatele.
- připojení DCMP (Data Center Management Portal), kterým je v současné době dohledováno prostředím RDC, do dohledového systému dodavatele 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.

3.1.2.4 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 4 – Seznam podporované Infrastruktury,
- instalace vyměňovaných dílů
- konfigurace

Zadavatel požaduje u všech zařízení, SW a serverů uvedených v Tabulce č 3 – Seznam podporované Infrastruktury, zajištění maintenance nebo Care Pack services a to **minimálně po dobu 24 měsíců** ode dne nabytí účinnosti smlouvy,

Tabulka č.4 – Seznam podporované Infrastruktury

Popis	Výrobce	S/N	P/N	Rok pořízení	Doba vyřešení incidentu
-------	---------	-----	-----	--------------	-------------------------

HP DL 380 G6	HP	GB8948AJER	494329-B21	2009	NBD
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	HP	DEH4626E9J	AB370B		NBD
HP-UX Integrity MCOE w/Sys 4 Proc LTU	HP				SW support
Cisco GESM HP BladeSystem	HP		378927-B21		NBD
HP BL45p G2	HP	CZ0719800UL	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	GB8920REP2	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
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	CZJ92002R5	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	HP		410916-B21	2009	NBD
Switch WS-CBS E3020-HBQ	HP		410916-B21	2009	NBD
Switch WS-CBS E3020-HBQ	HP		410916-B21	2009	NBD
Switch WS-CBS E3020-HBQ	HP		410916-B21	2009	NBD
Server HP RX7620	HP	DEH4612ALY	A7027A	2006	NBD
HP-UX Integrity MCOE w/Sys 8 Proc LTU	HP				SW support
HP DL 360G5	HP	CZJ73106TU	416562-421	2007	NBD
HP DL 360G5	HP	CZJ73106MN	416562-421	2007	NBD
HP StorageWorks 8/80	HP	CZC109YFWF		2011	NBD
Switch HP - 16serial Console Server					NBD
Superdome BIOX	HP	hlavní DB server OKsystem	2010	2010	NBD
PCL HP-UX 11i v3 DCOE IPF 16+Skt LTU	HP				SW support
HP Superdome Rack System Mgmt. Station	HP				SW support
Superdome BladeSystem šasi	HP	DEH03300BN		2010	NBD
Superdome Cell Blade	HP		2010	2010	NBD
Superdome Cell Blade	HP	DEH08800BW	2010	2010	NBD
Superdome Cell Blade	HP	DEH041024P	2010	2010	NBD

Superdome Cell Blade	HP		2010	2010	NBD
Superdome Cell Blade	HP		2010	2010	NBD
Blade šasi P-CLASS	HP	8018MJS271	281404-B22	2006	NBD
Cisco 2 C-SFP BLp Ethernet Switch	HP		378927-B21	2006	NBD
Cisco 2 C-SFP BLp Ethernet Switch	HP		378927-B21		NBD
Blade šasi	HP	8010MJS27R		2006	NBD
Cisco 2 C-SFP BLp Ethernet Switch	HP		378927-B21		NBD
HP BL45p	HP	CZJ6480A5L	399604-B21	2006	NBD
HP BL45p	HP	CZJ6480A5Z	399604-B21	2006	NBD
Cisco 2 C-SFP BLp Ethernet Switch	HP		378927-B21		NBD
HP proliant 360G4	HP	CZJ6270311	376236-421	2006	NBD
HP proliant 360G5	HP	CZJ824A280	435944-421	2008	NBD
HP Itanium RX 5670	HP		A6837B		NBD
HP-UX Integrity MCOE w/Sys 4 Proc LTU	HP				SW support
HP StorageWorks 8/80		CZC109YWL6			NBD
Server HP RX 4640	HP	DEH4640FXN	AB370B		NBD
HP-UX Integrity MCOE w/Sys 4 Proc LTU	HP				SW support
MSL 6000	HP	USX6400054	AD611B		NBD
HP DL 380G5	HP	CZC7310198	418315-421	2007	NBD
Compaq PL ML370	Compaq	8210JSS11067		2003	NBD
HP PL 380 R3	HP	8325LDN12553		2003	NBD
HP ProLiant DL380 G6	HP	GB80260JH5		2010	NBD
MSL 6030	HP	2U2916002U	AJ032A		NBD
HP ProLiant DL360 G5	HP	CZJ842A2WN	490666-421	2008	NBD
HP ProLiant DL360 G6	HP	CZJ92001DC		2009	NBD
Blade šasi c7000	HP	GB8920RENP	441908-B23	2009	NBD
BL460c	HP	CZJ92002K5			NBD

BL460c	HP	CZJ92002K6			NBD
BL460c	HP	CZJ92002K1			NBD
BL460c	HP	CZJ92002P2			NBD
BL460c	HP	CZJ92002NT			NBD
BL460c	HP	CZJ92002JV			NBD
BL460c	HP	CZJ92002R2			NBD
BL460c	HP	CZJ92002NM			NBD
BL460c	HP	CZJ92002NV			NBD
BL460c	HP	CZJ92002JW			NBD
BL460c	HP	CZJ92002K4			NBD
BL460c	HP	CZJ92002K2			NBD
BL460c	HP	CZJ92002PL			NBD
BL460c	HP	CZJ92002PY			NBD
BL460c	HP	CZJ92002PR			NBD
HP StorageWorks 8/80	Brocade	CZC109YWFY		2011	NBD
HP ProLiant DL360 G6	HP	CZJ9200416	504634-421	2009	NBD
HP MSL 6030 2 Ult 960 Dr FC Tape Library	HP	2U2750004A	AD611B		NBD
HP StorageWorks 8/80	Brocade	CZC105YVSU	AM872A	2011	NBD
HP DL360G6	HP	GB89479PSX		2010	NBD
HP DL360G6	HP	GB80281NHS			NBD
HP Integrity rx4640	HP	DEH4640FXP	AB370B		NBD
HP-UX Integrity MCOE w/Sys 4 Proc LTU	HP				SW support
HP DL360 G4 SATA	HP	CZJ64106KL	-		NBD
DL360 G4 SATA	HP	CZJ6410B5B			NBD
Blade šasi c7000	HP	GB8027107F		2010	NBD
Blade šasi c7000	HP	GB8028224D	AD361C		NBD
BL870c i2	HP	GB8028228H	AH383A	2010	NBD
BL460c	HP	GB8028227A	507864-B21	2010	NBD
BL460c	HP	GB8028224X	507864-B21	2010	NBD
BL460c	HP	GB8028225K	507864-B21	2010	NBD
BL460c	HP	GB8027182X	507864-B21	2010	NBD
BL460c	HP	GB80282267	507864-B21	2010	NBD
BL460c	HP	GB8028227P		2010	NBD
BL460c	HP	GB8027182L		2010	NBD
BL460c	HP	GB80271834		2010	NBD

BL870c i2	HP	GB80271839	AH383A	2010	NBD
Blade šasi c7000	HP	GB80270XE3	507019-B21	2010	NBD
Superdome BLOX	HP	DEH03300BX	AH337A	2010	NBD
PCL HP-UX 11i v3 DCOE IPF 16+Skt LTU	HP				SW support
HP Superdome Rack System Mgmt. Station	HP				SW support
Superdome BladeSystem šasi	HP			2010	NBD
Superdome Cell Blade	HP	DEH03300BY	AM253A	2010	NBD
Superdome Cell Blade	HP	DEH03300C0	AM253A	2010	NBD
Superdome Cell Blade	HP	DEH03300C1	AM253A	2010	NBD
Superdome Cell Blade	HP	DEH041024N	AM253A	2010	NBD
Superdome Cell Blade	HP	DEH03300C8	AM253A	2010	NBD
Blade šasi c7000	HP	GB8115J118		2011	NBD
BL460c G7	HP	GB8115J103		2011	NBD
BL460c G7	HP	GB8115J0YV		2011	NBD
BL460c G7	HP	GB8115J0YR		2011	NBD
BL460c G7	HP	GB8115J11A		2011	NBD
BL460c G7	HP	CZJ1140XJ2		2011	NBD
BL460c G7	HP	CZJ1140XJ3		2011	NBD
BL460c G7	HP	GB8115J10T		2011	NBD
BL460c G7	HP	GB8115J111		2011	NBD
BL460c G7	HP	GB8115J0YY		2011	NBD
BL460c G7	HP	GB8115J0YN		2011	NBD
BL460c G7	HP	GB8115J0YT		2011	NBD
BL460c G6	HP	CZJ92002JY		2011	NBD
HP DL 360 G7	HP	GB8115J10B	627805-B21	2011	NBD
Blade šasi c7000	HP	GB8115J118		2011	NBD
BL460c	HP	GB8115J115		2011	NBD
BL460c	HP	GB8115J106		2011	NBD
BL460c	HP	GB8115J10P		2011	NBD
BL460c	HP	GB8115J10A		2011	NBD
BL460c	HP	GB8115J10D		2011	NBD
BL460c	HP	GB8115J108		2011	NBD
BL460c	HP	GB8115J113		2011	NBD
BL460c	HP	GB8115J10F		2011	NBD

BL460c	HP	GB8115J10H		2011	NBD
BL460c	HP	GB8115J10K		2011	NBD
BL460c	HP	GB8115J10M		2011	NBD
BL460c	HP	GB8115J10Y		2011	NBD
SAN switch	HP	CZC346UK7L	AM868B	2013	NBD
server HP DL360pG8	HP	CZJ350036R	654081-B21	2013	NBD
blade šasi	HP	SGH351A2YH	681844-B21	2013	NBD
blade server BL890c (Itanium)	HP	SGH351A2YK	AM380A	2013	NBD
HP-UX Integrity MCOE w/Sys 4 Proc LTU	HP				SW support
blade server BL460c	HP	CZJ350025N	735151-B21	2013	NBD
blade server BL460c	HP	CZJ350025W	735151-B21	2013	NBD
blade server BL460c	HP	CZJ350025T	735151-B21	2013	NBD
blade server BL460c	HP	CZJ350025Z	735151-B21	2013	NBD
blade server BL460c	HP	CZJ350025J	735151-B21	2013	NBD
blade server BL460c	HP	CZJ3500260	735151-B21	2013	NBD
HP MSL4048	HP	DEC346009E	C0H24A	2013	NBD
HP 8/24 Base 16- ports Enabled SAN Switch	HP	CZC346UK7J	AM868B	2013	NBD
blade šasi	HP	CZ3350W8RN	686611-B21	2013	NBD
blade server BL860c (Itanium)	HP	SGH351A2YL	AM380A	2013	NBD
HP-UX Integrity MCOE w/Sys 1 Proc LTU	HP				SW support
blade server BL460c	HP	CZJ350025S	735151-B21	2013	NBD
blade server BL460c	HP	CZJ350025Q	735151-B21	2013	NBD
blade server BL460c	HP	CZJ350025H	735151-B21	2013	NBD
blade server BL460c	HP	CZJ350025P	735151-B21	2013	NBD
blade server BL460c	HP	CZJ350025L	735151-B21	2013	NBD
blade server BL460c	HP	CZJ350025M	735151-B21	2013	NBD
blade šasi	HP	CZ3350W8RM	686611-B21	2013	NBD

blade server BL890c (Itanium)	HP	SGH351A2YJ	AM377A	2013	NBD
HP-UX Integrity MCOE w/Sys 4 Proc LTU	HP				SW support
blade server BL460c	HP	CZJ350025V	735151-B21	2013	NBD
blade server BL460c	HP	CZJ350025K	735151-B21	2013	NBD
blade server BL460c	HP	CZJ350025Y	735151-B21	2013	NBD
blade server BL460c	HP	CZJ350025R	735151-B21	2013	NBD
blade server BL460c	HP	CZJ350025X	735151-B21	2013	NBD
blade server BL460c	HP	CZJ3500261	735151-B21	2013	NBD
HP Integrity rx3600	HP	DEH4922710	AB463A		NBD
PCL HP-UX 11i v3 HAOE IPF 2Skt LTU	HP				SW support
HP MSL6060	HP	2U2916002U	AJ032A		NBD
HP Integr rx7640	HP	DEH4922J03	AB312AR		NBD
PCL HP-UX 11i v3 HAOE IPF 8Skt LTU	HP				SW support
Blade šasi c7000	HP	GB8849BELT	441908-B23	2008	NBD
BL460c G1	HP	CZJ82401TL	435458-B21	2008	NBD
BL460c G1	HP	CZJ82401TP	435458-B21	2008	NBD
BL460c G1	HP	CZJ82401TU	435458-B21	2008	NBD
BL460c G1	HP	CZJ82401SU	435458-B21	2008	NBD
BL460c G1	HP	CZJ82401VB	435458-B21	2008	NBD
BL460c G1	HP	CZJ82401TG	435458-B21	2008	NBD
BL460c G1	HP	CZJ82401VE	435458-B21	2008	NBD
BL460c G6	HP	CZJ92002PK	507778-B21	2009	NBD
BL460c G6	HP	CZJ92002PB	507778-B21	2009	NBD
BL460c G6	HP	CZJ92003CW	507778-B21	2009	NBD
BL460c G6	HP	CZJ92002PM	507778-B21	2009	NBD
BL460c G6	HP	CZJ92002NP	507778-B21	2009	NBD
BL460c G6	HP	CZJ92002NW	507778-B21	2009	NBD
BL460c G6	HP	CZJ92002P6	507778-B21	2009	NBD
BL460c G6	HP	CZJ92002P3	507778-B21	2009	NBD
BL460c G6	HP	CZJ92003CV	507778-B21	2009	NBD
ProLiant C3000 Blade System chassis	HP	CZC8212FK6	437504-B22	2008	NBD
BL460c G1	HP	CZJ84907CG	459483-B21	2008	NBD

BL460c G1	HP	CZJ84907D5	459483-B21	2008	NBD
BL460c G1	HP	CZJ8490850	459483-B21	2008	NBD
BL460c G1	HP	CZJ84907CM	459483-B21	2008	NBD
BL460c G1	HP	CZJ84907DR	459483-B21	2008	NBD
BL460c G1	HP	CZJ84908U4	459483-B21	2008	NBD
BL460c G1	HP	CZJ84908U7	459483-B21	2008	NBD
BL460c G1	HP	CZJ84907CB	459483-B21	2008	NBD
ProLiant C3000 Blade System chassis	HP	CZC82316DH	437504-B22	2008	NBD
BL460c G1	HP	CZJ82301GX	435458-B21	2008	NBD
BL460c G1	HP	CZJ82301HH	435458-B21	2008	NBD
BL460c G1	HP	CZJ82301HB	435458-B21	2008	NBD
BL460c G1	HP	CZJ82301HC	435458-B21	2008	NBD
BL460c G1	HP	CZJ82301H4	435458-B21	2008	NBD
BL460c G1	HP	CZJ8420816	459484-B21	2008	NBD
BL460c G6	HP	GB80270XFK	507864-B21		NBD
rx7620	HP	DEH4612AM0	A7027A		NBD
HP-UX Integrity MCOE w/Sys 8 Proc LTU	HP				SW support
rx4640	HP	DEH4722KA5	AB370B		NBD
HP-UX Integrity MCOE w/Sys 4 Proc LTU	HP				SW support
DL380g5	HP	CZC8301SWN	458562-422		NBD
DL360g5	HP	CZJ829A4VC	470064-624		NBD
DL360g5	HP	CZJ824A27E (?)			NBD
DL360g6	HP	CZJ920030B			NBD
DL380g6	HP				NBD
DL380g5	HP				NBD
HP ProLiant DL980 G7	HP	CZ3211B5TL	AM451A	2012	NBD
DL385g2	HP				NBD
DL 360 G7	HP	CZJ12009NX	579237-B21	2011	NBD
HP DL380 G6	HP	GB8948AJEL		2009	NBD
HP BL Matrix SW FIO 16-Svr 24x7 Supp	HP				SW support
HP Insight Control ML/DL/BL FIO BndI Lic	HP				SW support
SAN switch	Cisco	JPG1915008G	DS- C9148S- 12PK9	2015	NBD

MDS 9100 Supervisor/Fabric-5 NX-OS	Cisco				SW support
SAN switch	Cisco	JPG19160009	DS-C9148S-12PK9	2015	NBD
MDS 9100 Supervisor/Fabric-5 NX-OS	Cisco				SW support
LAN switch Nexus	Cisco	FOC1904R191	N3K-C3524P-10G	2015	NBD
NX-OS Lic	Cisco				SW support
LAN Switch Catalyst	Cisco	FCW1944A0NN	WS-C2960X-48TS-L	2015	NBD
diskové pole HUS130	HDS	92258766	HDS HUS 130	2015	NBD
HUS130 BOS M Lic	HDS				SW support
HUS130 BOS Security Ext. Lic	HDS				SW support
diskové pole HUS130	HDS	92258789	HDS HUS 130	2015	NBD
HUS130 BOS M Lic	HDS				SW support
HUS130 BOS Security Ext. Lic	HDS				SW support
diskové pole G200	HDS	490002	HDS G200	2015	NBD
VSP G200 SVOS Lic	HDS				SW support
VSP G200 Mobility Pack Lic	HDS				SW support
Server SGI	SGI	A00A9B9B	CH-C1104-GP2	2015	NBD
Server SGI	SGI	A00A9B98	CH-C1104-GP2	2015	NBD
Server SGI	SGI	A00A9B97	CH-C1104-GP2	2015	NBD
Server SGI	SGI	A00A9B9A	CH-C1104-GP2	2015	NBD
Server SGI	SGI	A00A9B9C	CH-C1104-GP2	2015	NBD
Server SGI	SGI	A00A9B99	CH-C1104-GP2	2015	NBD
Server SGI	SGI	A00AAC02	CH-C1104-GP2	2015	NBD
Server SGI	SGI	A00AAC08	CH-C1104-GP2	2015	NBD
Server SGI	SGI	A00AABF1	CH-C1104-GP2	2015	NBD
Server SGI	SGI	A00A9AA1	C2108-RP2	2015	NBD

Server SGI	SGI	A00A9AA3	C2108-RP2	2015	NBD
Server HP	HP	GB89394MHN	HP DL380 G6	2015	NBD
Server SGI	SGI	A00AAB6A	CH-C1110-GP2	2015	NBD
SFP	Cisco	TED1834H1DR	SFP-H10GB-CU2M=	2015	NBD
SFP	Cisco	TED1834H1F8	SFP-H10GB-CU2M=	2015	NBD
SFP	Cisco	TED1834H1EW	SFP-H10GB-CU2M=	2015	NBD
SFP	Cisco	TED1834H1F1	SFP-H10GB-CU2M=	2015	NBD
SFP	Cisco	TED1834H1F7	SFP-H10GB-CU2M=	2015	NBD
SFP	Cisco	TED1834H1F0	SFP-H10GB-CU2M=	2015	NBD
SFP	Cisco	JUR1910102D	SFP-10G-SR=	2015	NBD
SFP	Cisco	TED1834H1F6	SFP-H10GB-CU2M=	2015	NBD
SFP	Cisco	JUR1910102E	SFP-10G-SR=	2015	NBD
SFP	Cisco	TED1834H1DQ	SFP-H10GB-CU2M=	2015	NBD
SFP	Cisco	TED1834H1DF	SFP-H10GB-CU2M=	2015	NBD
SFP	Cisco	TED1834H1F2	SFP-H10GB-CU2M=	2015	NBD
SFP	Cisco	TED1834H1F4	SFP-H10GB-CU2M=	2015	NBD
SFP	Cisco	TED1834H1EP	SFP-H10GB-CU2M=	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AD3	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AA4	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AA5	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AA6	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AA7	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AA8	SGI C2108-RP2	2015	NBD

Server pobočka	SGI	A00A9AA9	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AAA	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AAB	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AAC	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AAD	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AAE	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AAF	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AB0	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AB1	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AB2	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AD7	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AB4	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AC9	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9ACA	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9ACB	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9ACC	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9ACD	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9ACE	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9ACF	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AD0	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AD1	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AD2	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AD3	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AD4	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AD5	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AD6	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00A9AB3	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0B4	SGI C2108-RP2	2015	NBD

Server pobočka	SGI	A00AA0B5	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0B6	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0B7	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0B8	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0B9	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0BA	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0BB	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0BC	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0BD	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0BE	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0BF	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0C0	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0C1	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0C2	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0C3	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0C4	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0C5	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0C6	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0C7	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0C8	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0C9	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0CA	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0CB	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0CC	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0CD	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0CE	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0CF	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0D0	SGI C2108-RP2	2015	NBD

Server pobočka	SGI	A00AA0D1	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0D2	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0D3	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0D4	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0D5	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0D8	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0D9	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0DA	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0DB	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0DC	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0DD	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0DE	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0DF	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0E0	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0D6	SGI C2108-RP2	2015	NBD
Server pobočka	SGI	A00AA0D7	SGI C2108-RP2	2015	NBD
20 CPU(s) - vSpehere 6 Enterprise Plus	vmWare	Account 6666536248 – MPSV ČR			SW Support
1 INSTANCE(s) – vCenter Server 6 Standard	vmWare	Account 6666536248 – MPSV ČR			SW Support

Tabulka č 3 – Seznam podporované Infrastruktury

3.3 Konzultace

Zadavatel požaduje poskytnutí konzultačních služeb IT specialistů dle požadavků zadavatele po celou dobu účinnosti Smlouvy a v rozsahu max. 1400 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 zařízení na jiná, požadované změny v konfiguraci jednotlivých částí infrastruktury, virtualizaci včetně činnosti s tím související, požadavky spojené s jednotlivými vrstvami infrastruktury zadavatele, apod.

3.4 Dokumentace

Požadavky na Technický projekt, Bezpečnostní projekt, Zálohovací plán a ostatní dokumentace se vztahuje na všechny komponenty a prostředí zadavatele, jež jsou specifikovány v příloze č. 6

Zadávací dokumentace – Funkční a technické požadavky. Vybranému dodavateli bude poskytnuta dostupná dokumentace infrastruktury zadavatele pro získání relevantních informací.

3.4.1 Technický projekt

Dodavatel poskytne podrobný technický popis Infrastruktury. V rámci dokumentu budou brány v úvahu všechny relevantní údaje o IT prostředí zadavatele. Dodavatel dodá kompletní dokumentaci Infrastruktury, relevantní návrhy migračních postupů, 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,
- detailní popis jednotlivých kroků Implementace včetně detailu technických
- návrh virtualizační strategie pro migraci stávajících serverů do virtualizačního prostředí
- podrobný plán Implementace zpracovaný v souladu s Harmonogramem plnění,
- podrobný Harmonogram dodávek HW na jednotlivá pracoviště, včetně činností souvisejících s jejich zprovozněním v souladu s termíny dle odst.5.1 Zadávací dokumentace.
- návrh testovacích scénářů,
- jmenný seznam osob dodavatele 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 a služeb 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,
- zadavatel v souvislosti s bezpečnostním projektem uvádí, že systémy provozované na infrastruktuře v rámci poptávané podpory spadají pod systémy kritické infrastruktury státu podle příslušných právních předpisů.

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

3.4.4 Požadavky na bezpečnost

Zadavatel požaduje splnění následujících minimálních požadavků na bezpečnost a dále naplnění příslušných právních předpisů souvisejících se zajištěním provozu infrastruktury kde jsou provozovány systémy kritické infrastruktury státu :

- Podpora zabezpečení sítě - Infrastruktura musí být koncipována tak, aby síťová komunikace využívala výhradně protokolu TCP, přičemž na straně komponenty poskytující služby (server). 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.
- 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.

3.5 Požadavky na spolupráci s provozovateli systémů/aplikací

Vlastní migraci aplikací nebo dat bude primárně 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 dodavatel poskytne provozovatelům aplikací všechny požadované informace o Infrastruktuře a bude s provozovateli systémů/aplikací aktivně spolupracovat na přípravě detailních migračních postupů, podle kterých budou jednotlivé systémy/aplikace migrovány do nového prostředí. Tuto spolupráci jakožto i další potřebné činnosti bude dodavatel zajišťovat formou Konzultací řádně schválených zadavatelem.

Požadované činnosti bude dodavatel realizovat zejména v oblastech:

- spolupráce při migrace dat a serverů
- 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 dodavatelem 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 dodavatele 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 dodavatel 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. Incidenty, 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,
- dodavatel 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 dodavatel 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 dodavatele nebo zadavatele.

3.6.1.11 Dílčí měsíční výkaz kvality plnění

Sada výkazů sestavovaných dodavatelem 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 dodavatelem 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 hodinách.

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 dodavatele přijatého požadavku, incidentu.
- L3 úroveň podpory = označuje druhou vrstvu řešitelůdodavatele, 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 dodavatele, 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 Dodavatele

Pracoviště dodavatele zajišťující kontakt uživatele na funkci podpora uživatele. Je definované zejména intranetovou adresou SW aplikace a telefonním číslem, příp. emailovou adresou. Kontaktní místo dodavatele 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 dodavatele 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. Dodavatel bude vykonávat všechny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu všech logických částí ve všech požadovaných prostředích. Činnosti, které zadavatel explicitně požaduje, jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby.

Zadavatel požaduje plnou funkčnost Infrastruktury na prostředí.

Součástí služby jsou všechny činnosti nutné k zajištění požadované dostupnosti a odezvy služby. Zadavatel požaduje plnění například, nikoliv však výlučně, činností uvedených u komponent služby KS1.1 – KS1.7 v rozsahu pokrývající všechny uvedené logické části.

Dodavatel zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení incidentů zadanych do Service Desku zadavatele spadajících do kompetence dodavatele.

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)

3.6.2.1.3 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 dodavatele na pravidelných poradách. Činnosti a jejich náročnosti bude dodavatel 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. Dodavatel vykonává sám prostřednictvím vlastních pracovníků. Dodavatel 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 dodavatel 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 dodavatelem 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.

Dodavatel 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 dodavatele bude zahrnovat:

- a) Veškeré licenční poplatky spojené s údržbou technologií a komponent, které byly dodavatelem použity pro realizaci nabízeného řešení dle licenční politiky příslušných výrobců/dodavatelů.
- b) Náklady na pracovníky dodavatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti.
- c) 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 8MD měsíčně. Nevyčerpaná část bude převoditelná do dalšího období.	
Správa prostředí	Aktualizace prostředí na vyžádání, maximálně však 4x ročně.	
„Podpora provozu“ bude dodavatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že dodavatel 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.		

3.6.2.1.4 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 dodavatel 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. Dodavatel 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 dodavatele bude zahrnovat:		
a) Veškeré licenční poplatky spojené s údržbou technologií a komponent, které byly dodavatelem použity pro realizaci nabízeného řešení dle licenční politiky příslušných výrobců/dodavatelů		
b) Náklady na pracovníkydodavatele, 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 množstevního omezení	
Zvýšená uživatelská podpora	Zadavatel předpokládá využití v rozsahu maximálně 1MD měsíčně. Nevyčerpaná část bude převoditelná do dalšího období.	
„Uživatelská podpora“ bude dodavatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že dodavatel 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	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.		

3.6.2.1.5 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, auditů, 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

Analytická konzultace	dodavatele na pracovních jednáních, seminářích, prezentacích, zpracování výkazů, poskytnutí součinnosti pro certifikaci atd.
Metodická 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.
Ostatní provozní 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“ 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 dodavatel 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 dodavatel 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 dodavatel zajistí příslušný kontakt v případě přesahu tématu do jiné tematické oblasti.	
Zadavatel i dodavatel jsou povinni zaznamenávat všechny požadavky na konzultace do Service Desku tak, aby bylo možné vyhodnotit jednotlivé parametry hodnocení služeb. Dodavatel 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 dodavatele bude zahrnovat:	
<ul style="list-style-type: none"> a) 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. b) Personální náklady na pracovníky dodavatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti. c) Dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků dodavatele do místa konzultace. 	
Rozsah činností	
Zadavatel požaduje následující rozsah činností:	
Provozní konzultace	Zadavatel předpokládá rozsah 3 MD za 1 kalendářní měsíc.
Organizační konzultace	Zadavatel předpokládá rozsah 1 MD za 1 kalendářní měsíc.
Analytická konzultace	Zadavatel předpokládá rozsah 2 MD za 1 kalendářní měsíc.
Metodická konzultace	Zadavatel předpokládá rozsah 1 MD za 1 kalendářní měsíc.

Ostatní provozní konzultace	Zadavatel předpokládá rozsah 2 MD za 1 kalendářní měsíc.	
Komponenta „Technická a metodická podpora“ bude dodavatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že dodavatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Rozsah plnění ze strany dodavatele 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.		

3.6.2.1.5.1 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 protipatření.
Podmínky provádění činností	

Dodavatel 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 dodavatel 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. Dodavatel bude aktualizovat dokumentaci v oblasti bezpečnosti s ohledem na identifikované bezpečnostní incidenty, jejich nápravě nebo protiopatření k jejich zmírnění. Dodavatel 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 dodavatele bude zahrnovat:

- a) Náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním součinnosti a realizaci bezpečnostních opatření
- b) Náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití SW třetích stran
- c) Personální náklady na pracovníky dodavatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti
- d) Dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků dodavatele do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR.

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 dodavatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že dodavatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Rozsah plnění ze strany dodavatele bude omezen požadovaným rozsahem činností. Činnosti a jejich náročnosti bude dodavatel 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.

3.6.2.1.5.2 Komponenta služby „KS1.5 Technologický update“

Označení	Název komponenty
----------	------------------

KS1.5 Technologický update	
Seznam činností	
Monitoring	V rámci monitoringu musí dodavatel 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 dodavatel 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 dodavatelem 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 dodavatele. Činnost bude realizována až na základě schválení oprávněnou osobou zadavatele. Činnosti a jejich náročnosti bude dodavatel vykazovat v granularitě 0,25MD a budou samostatně uvedeny v měsíčním reportu.
Podmínky provádění činností	
<p>Zadavatel i dodavatel jsou povinni zaznamenávat veškeré aktivity (události, incidenty, požadavky, komentáře, atd.) související s komponentou služeb „Technologický update“ do Service Desk zadavatele. Dodavatel je povinen zaznamenat příslušnou informaci do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.</p> <p>Realizaci technologického updatu jakékoliv logické části bude schvalovat odpovědný pracovník zadavatele na základě návrhu dodavatele. Každý návrh bude obsahovat výčet činností a možných dopadů na okolní systémy.</p> <p>Kontrolu prováděných akcí bude provádět zadavatel nebo třetí strana určená zadavatelem. Součástí realizace změn je bezodkladná aktualizace provozní dokumentace .</p>	
Obsah plnění	
<p>Rozsah plnění ze strany dodavatele bude zahrnovat:</p> <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 dodavatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti d) Dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků dodavatele 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 dodavatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že dodavatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Rozsah plnění ze strany dodavatele 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 dodavatele) 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.			

3.6.2.1.5.3 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. Součástí komponenty je rovněž aktualizace zpracované dokumentace: Recovery plán, Havarijní plán a plán kontinuity služeb, Analýzu rizik.
Test obnovy	V součinnosti se zadavatelem zajistí dodavatel test obnovy spočívající v obnově všech částí vrstev. Test obnovy spočívá v zajištění těchto činností: <ul style="list-style-type: none"> • Obnova dat ze záloh. • Ověření validity dat. • Ověření funkčnosti integrací. • Ověření funkčností.
Kontrola záloh	Jedná se o činnosti související s kontrolou záloh. Vlastní proces zálohování provádí garant zálohování (koordinaci zajistí zadavatel). Kontrola záloh spočívá v provedení: <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	„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 dodavatel 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

Zadavatel požaduje, aby dodavatel 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. Dodavatel 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.

Zadavatel požaduje, aby dodavatel 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.

Test obnovy bude proveden na základě návrhu dodavatele 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.

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.

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 dodavatelem navržen nejbližší náhradní termín, ve kterém se proces bude opakovat.

Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany dodavatele bude zahrnovat:

- Náklady na technické a materiální vybavení nezbytné pro zajištění požadovaných činností
- Personální náklady na pracovníky dodavatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti
- Dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků dodavatele do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR.

Rozsah činností

Zadavatel požaduje následující rozsah činností:

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 dodavatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že dodavatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Rozsah plnění ze strany dodavatele 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.		

3.6.2.1.5.4 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 výkonnostních parametrů s cílem predikovat budoucí potřeby a chování Infrastruktury.
Monitoring události	Sběr události z jednotlivých systémových logů s cílem identifikovat prostřednictvím pokročilých analytických technik potenciální 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 dodavatel na základě pravidelných měsíčních vyhodnocení provozu prováděl aktualizaci návrhu dohledu a předkládal ji zadavateli před realizací změn ke schválení zadavateli.
Podmínky provádění činností	
<p>V návaznosti na dohledové a kontrolní činnosti realizované v rámci komponenty „KS1.1 Podpora provozu“ bude dodavatel vykonávat dohledové činnosti nad provozem celé Infrastruktury. Jedná se o kontinuální automatizovaný dohled jednotlivých relevantních částí Infrastruktury, plně zajišťovaný dodavatelem. Dodavatel 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 dodavatel automaticky generovat tickety do Service Desku zadavatele, včetně správného rozřazení dle kompetencí.</p> <p>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 dodavatel 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.</p> <p>Rozsah monitorovaných dat navrhne dodavatele a pro potřeby provozu bude odsouhlasen zadavatelem. V průběhu plnění může být rozsah upravován po odsouhlasení obou smluvních stran. Dodavatel umožní přístup k monitorovacím nástrojům pověřeným osobám zadavatele a současně zpřístupní Dohled pro automatické vyčítání informací o stavu centrálnímu dohledovému nástroji</p>	

zadavatele (Service Desk).

Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany dodavatele bude zahrnovat:

- a) Náklady na technické a materiální vybavení nezbytné pro zajištění požadovaných činností
- b) Veškeré poplatky (licence) spojené s užíváním dohledového a monitorovacího SW dodavatele
- c) Personální náklady na pracovníky dodavatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti
- d) Dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků dodavatele 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. Dodavatel je povinen předat vyhodnocený a v Service Desku zadaný incident (tzn. incident prověřený pracovníkem dodavatele) příslušnému řešiteli dodavatele 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. Dodavatel je povinen předat vyhodnocený a v Service Desku zadaný incident (tzn. incident prověřený pracovníkem dodavatele) příslušnému řešiteli dodavatele 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 dodavatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že dodavatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Rozsah plnění ze strany dodavatele nebude omezen a to i v takovém případě, pokud množství aktuálně provedených činností bude vyšší, než zadavatelem deklarovaný minimální rozsah. Dodavatel v rámci součinnosti zpřístupní všechny monitorované body Zadavateli. Rovněž Zadavatel zpřístupní relevantní body pro dohled dodavatele.

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 části 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. (je nutno počítat s prováděním školení po celém území ČR na jednotlivých záložních a detašovaných pracovištích)	
Podmínky poskytování služby	
Dodavatel 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. Dodavatel ke každému kurzu zajistí tištěné a elektronické materiály. Konkrétní aktivity realizované v rámci služby budou dodavatelem 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. Dodavatel zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení požadavků zadaných do Service Desku zadavatele spadajících do kompetence dodavatele.	
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 dodavatele 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 dodavatele, kteří budou zajišťovat požadované činnostic) Dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků dodavatele 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 dodavatele.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 administrátorů a správců v době provozu“ bude poskytována v pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 6:00 do 18:00 pokud se obě strany nedohodnou jinak.		
Reakční lhůty pro poskytování služby		
Typ požadavku	Reakční doba v hodinách	Doba vyřešení v hodinách
Požadavek uživatele	2	Dle dohody.
Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou (vč. požadavků, které vzniknou interně v rámci činnosti dodavatele) 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	Dostupnost pro každý prvek se vypočítá dle následujícího vzorce:			
	$A = \frac{(A_{ST} - DT)}{A_{ST}} * 100$			
	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).			
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 Kategorie A	Incident Kategorie B	Incident Kategorie C
Prostředí	1	2	3

V rámci řešení Incidentu, především vzhledem k požadavku na minimalizaci dopadů Incidentu, může dodavatel 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. Vypočet 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 <u>Doby vyřešení</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Doby vyřešení</u> za každou započatou hodinu nad <u>4</u> násobek požadované Doby vyřešení dle Priority.
Požadavek	500,- Kč	1000,- Kč

3.6.3.5 Celková kvalita služby

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

3.6.3.5.1 Měsíční výkaz kvality plnění dostupnosti

Součástí měsíčního vyhodnocení bude seznam všech dílčích 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.

4 POŽADAVKY NA SOUČINNOST ZADAVATELE

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

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 dodavatele na základě písemné podepsané žádosti.

Zadavatel tedy požaduje zpracovat a udržovat pro své dokumentační potřeby modely v nástroji SparxSystems Enterprise Architect. Zda-li dodavatel použije pro své potřeby nějaké další nástroje je na jeho rozhodnutí. Pokud však v těchto nástrojích bude zpracovávat výstupy určené pro předání zadavateli, musí dodavatel 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 dodavatelem, dle testovacích scénářů připravených dodavatelem a schválených zadavatelem, součinnost maximálně 4 administrátorů a 4 správců.

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 dodavatelem 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 dodavatele 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

Termín	Typ	Význam
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.
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

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

Termín	Typ	Význam
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 (hlašení, formulářů žádostí, atp.) od externích subjektů (klientů, obcí, zaměstnavatelů atp.) 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

Termín	Typ	Význam
		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 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	Řídicí 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 ZSŘ
SS	Obecné	Sociální služby poskytované PSS
SSL/TLS	Obecné	SSL/TLS protocol
SSO	Informační technologie	Single Sign On
SSP	Obecné	Státní sociální podpora
SUIP	OVM	Státní Úřad Inspekce Práce
SÚIP“	Obecné	Státní úřad inspekce práce
SÚPM	Obecné	Společensky účelná pracovní místa
SVČ	Obecné	Samostatná výdělečná činnost
SW	Informační systémy	Software
UDDI	Informační technologie	Universal Description, Discovery and Integration
UML	Informační technologie	Unified Modeling Language

Termín	Typ	Význam
UoZ	Obecné	Dodavatel o zaměstnání - Dodavatelem 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 dodavatelů o zaměstnání.
ÚP	OVM	Úřad práce
ÚP ČR	OVM	Úřad práce České republiky
UPS	Informační technologie	Uninterruptible Power Supply (Source) – „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
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

Termín	Typ	Význam
		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
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