

## 1. Definice použitých termínů

---

- **Man-day** – práce pracovníka Poskytovatele v rozsahu jednoho (1) pracovního dne (po dobu 8 hodin) v rámci servisního kalendáře.
- **Incident** – událost způsobující odchylku od očekávané funkce prvku IT
- **SLA, Service Level Agreement** – dohoda o úrovni služeb. Smlouva mezi firmou poskytující služby a koncovým uživatelem.
- **Servis Desk** – systém, který umožňuje Objednateli nahlásit incidenty, žádat o změny či vznést dotaz

## 2. Převzetí do podpory

---

- Převzetí prostředí do podpory proběhne na začátku smlouvy jako samostatná fáze v rozsahu 30 dnů.
- Fáze převzetí do podpory zahrnuje podrobné zmapování IT prostředí společnosti objednatele, převzetí existujících dokumentů, vytvoření standardní provozní dokumentace prostředí, nastavení základních procesů v Servis Desk. V této fázi se předpokládá vysoká součinnost s kmenovými IT zaměstnanci.

## 3. SLA podmínky

---

- Servisní služba je poskytována Poskytovatelem v okamžiku, kdy dojde k incidentu. Obsahem této služby je reakce Poskytovatele na incidenty dle jejich priority a zahájení řešení v rámci servisního kalendáře. Práce prováděné po dohodě mimo servisní kalendář nespadají pod SLA.
- V případě, že není Objednatel uveden konkrétní úroveň SLA, platí, že SLA pro daný incident je zaveden s nejnižší prioritou.
- Požadavek na provedení této servisní služby zadávají kontaktní osoby Objednatele zadáním servisního požadavku na Servis Desk Poskytovatele.
- Zahájení řešení je primárně poskytováno vzdáleným připojením pracovníka Poskytovatele. Pokud to technická povaha řešení Požadavku neumožňuje, je po domluvě s kontaktní osobou Objednatele realizován výjezd ve sjednaném a oboustranně odsouhlaseném termínu.
- V rámci servisní služby budou poskytovány i konzultace. Konzultací se rozumí telefonická, emailová či osobní rada k prvkům IT.
- Požadavek na provedení servisní služby zadávají kontaktní osoby Objednatele zadáním konzultačního požadavku na Servis Desk Poskytovatele.
- **Poskytování servisních služeb včetně SLA, monitoringu a Servis Desku bude v rozsahu 1,5 man-day za měsíc.**
- Do výše definované služby nejsou započítávány poruchy způsobené vyšší mocí, tj. živelnou pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie apod.), válečným konfliktem, teroristickým útokem nebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele.
- Nevyčerpané hodiny budou převedeny do následující měsíce.

- Hodiny budou převáděny maximálně v jednom fakturačním roce.

### 3.1 Servisní kalendář

Pracovní dny	Mimo pracovní dny
07:00 – 17:00	Příloha č. 3 – Cenová kalkulace

### 3.2 Klasifikace incidentu

Klasifikace	Definice	Reakční doba	Odstranění vad
Závažný incident	Provozní problémy přímo ohrožující chod úřadu a znemožňující užívání hardware, software nebo systémy	4 hodiny	24 hodin
Ostatní incidenty	Provozní problémy omezující užívání hardware, software nebo systémy	Nejpozději do druhého pracovního dne	72 hodin

### 3.3 Garance reakce Poskytovatele na incidenty pod SLA

- Reakční doba se rozumí lhůta, která začíná plynout časem nahlášení provozního problému zhotoviteli do doby, než zhotovitel prokazatelně zahájí práce, směřující k vyřešení problému či zajištění náhradního řešení, přičemž přijetí požadavku na vyřešení problému není považované za zahájení prací.

## 4. Správa krizových plánů

- Krizové plány jsou dokumenty preventivně připravené a obsahují pracovní scénáře pro nejčastěji uvažované situace výpadků jednotlivých systémů.
- Výsledným dokumentem je detailní scénář, podle kterého bude obsluha (i s minimálními znalostmi) postupovat v okamžiku, kdy krizová situace nastane.
- Krok za krokem tak krizový plán provede operátora procesem tak, aby jeho postup neobsahoval procesní chyby, a naopak obsahoval činnosti, které zajistí všechny úkony, potřebné k minimalizaci způsobených škod a zkrácení doby, kdy bude krizová situace vyřešena.
- Forma krizových plánů musí mít přehlednou podobu a jasnou formulaci, protože jejich reálné použití se předpokládá v situacích s větší pravděpodobností pochybení.
- Detailní popis a specifikace požadovaných služeb:

- zajišťovat 1x ročně aktualizaci veškerých krizových plánů pro implementované technologie Aktualizací se rozumí zdokumentování stavu a popis změn, které odpovídají postupům pro možnost snadného uplatnění procesů definovaných v krizových plánech. Zajišťovat 1x ročně prověření realizovatelnosti krizových plánů. Prověření realizovatelnosti bude probíhat fyzickou realizací popsanych procesů v krizových plánech na testovacích zařízeních. O výsledcích bude sepsána zpráva, která bude obsahovat informace o úspěšnosti obnovy jednotlivých oblastí IT podle krizových plánů. Bude-li shledána nefunkčnost krizových plánů, bude sjednána náprava formou předělání krizových plánů a opětovného prověření realizovatelnosti

## **5. Vyhodnocení stavu IT infrastruktury**

- Průběžné vyhodnocování stavu IT infrastruktury a poskytování technických a manažerských doporučení pro další provoz a investice
- Vyhodnocení stavu IT bude předloženo jednou za pololetí.

## **6. Vymezení servisních služeb**

- Obsahem servisních služeb není:
  - o zabezpečení dat na datových nosičích Objednatele, které jsou umístěné v lokalitě Objednatele, nebo u třetích stran,
  - o podpora aplikací třetích stran, nedodaných Poskytovatelem, pokud se smluvní strany výslovně nedohodly v konkrétním případě jinak,
  - o řešení stavů vzniklých v důsledku bezpečnostních incidentů není součástí servisní služby provozní správy prvků IT, pokud neprobíhají u Objednatele pravidelné bezpečnostní audity Poskytovatele (minimálně 1x ročně) a vzniklé výstupy aplikovány a důsledně dodržovány v prostředí Objednatele,
- V rámci řešení požadavků postupuje Poskytovatel v souladu s licenčními ujednáními výrobců hardware i software a podle záručních podmínek zakoupené podpory výrobce (např. maintenance, carepack, support atd.).
- Na hardware a software, který již není podporován výrobcem, negarantuje Poskytovatel dostupnost podpory, dílů, dostupnost aktualizací firmware a nelze zaručit kompatibilitu s jinými prvky informačního systému Objednatele.
- Servisní služby nezahrnují náhradní díly, pokud není výslovně uvedeno jinak. Dodávka náhradních dílů probíhá na základě samostatných objednávek či na základě záručních oprav dle platných záručních podmínek výrobců, nebo třetích stran.
- Podpora hardware je pouze do úrovně záruk zakoupených Objednatelem pro daný prvek IT. U prvků IT, kde není Poskytovatel zároveň autorizovaným servisním partnerem výrobce, je poskytována pouze součinnost k řešení vady hardware.
- V rámci řešení některých požadavků může být zahájení řešení prodlouženo o dobu reakce a součinnost třetí strany (např. výměna prvku v návaznosti na

předplacené služby HW podpory daného výrobce, analýza logu, servisní podporu výrobce, vydání neveřejného opravného balíčku apod.).

## 7. Seznam prvků IT

### 7.1 Hardware

Kategorie Prvku IT		Popis	Množství
<b>Hardware</b>	Firewall	V clusteru ATP800	2 ks
	Aktivní prvky LAN/SAN	XGS1930-52HP / Páteří síť úřadu	12 ks
		XGS1930-28HP	1 ks
		XS1930-10	1 ks
		XGS1920-24 - propojuje servery rychlostí 10Gbit	1 ks
	Access Pointy	Unifi G2	1 ks
		UAP-AC-LR	24 ks
		U6-LR	12 ks
	Servery	HPE DL380 Gen10 – 1x Intel Xeon-G 5118 (2.3GHz/12-core/16,5MB L3 cache), Operační paměť 128GB (4x32GB), 2 x HPE 2.4TB SAS 12G Ent 10K SFF SC	1 ks
		HPE DL380 Gen10 – 1x intel Xeon-S 4214 (2.2GHz/12-core/16,5MB L3 Cache), Operační paměť 128GB (4x32GB), 2x HPE 480GB SATA 6G Mixed Use LFF SCC, 3 x HPE 8TB SAS 12G Midline 7.2K LFF	1 ks
		HPE DL380 Gen10 – 1x intel Xeon-S 4214 (2.2GHz/12-core/16,5MB L3 Cache), Operační paměť 128GB (4x32GB), 2x HPE 480GB SATA 6G Mixed Use LFF SCC, 3 x HPE 8TB SAS 12G Midline 7.2K LFF	1 ks

		Hewlett Packard, 256 GB RAM, 2x CPU Intel 4208 CPU @ 2.10GHz, 500 GB SSD pro OS, 14,5TB pro virtualizované servery	2 ks
	UPS	Smart-UPS 2200 + network card	4 ks
	NAS	Synology RS2418+ Rack Station, Synology 10GBASE-T/NBASE-T Card, 12x 12TB WD Red Plus ( <b>ZÁLOHOVÁNÍ V PROSTORÁCH BUDOVY</b> )	1 ks
		Synology RS2418+ Rack Station, Synology 10GBASE-T/NBASE-T Card, 12x 4TB WD4003FFBX Red Pro 256MB SATA III 7200rpm ( <b>DISTANČNÍ ZÁLOHOVÁNÍ</b> )	1 ks

## 7.2 Software

<b>Software</b>	Serverová virtualizace	Virtualizováno pomocí Hyper-V	25 instancí
	OS Windows server	Windows Server Standard 2019	30 licencí
	Zálohovací SW	Veeam	Licence na 6 jader
	Databázový SW	MS SQL Standard 2019	5 instancí
	Antispam	ESET MAIL Security for Microsoft Exchange Server	150 mailboxů
	Antivir	ESET Endpoint Antivirus	130 licencí
	Poštovní systém	ExchgStdCAL 2019 OLP NL Gov DvcCAL	/
	Active Directory	Adresářová služba + doménový řadič	/