Katalog služeb IT centra sdílených služeb

Nemocnice Plzeňského kraje, a.s.
Vejprnická 56, 318 00 Plzeň | www.nemocnicepk.cz
+420 377 386 471 | sekretariat@nemocnicepk.cz
IČO: 291 07 245 | DIČ: CZ29107245

Obsah

1 Změny ... 3
2 Definice ... 4
2.1 Pojmy ... 4
2.2 Plány provozu služeb ... 5
2.3 Plány zálohování dat ... 5
2.4 Priority požadavků ... 5
2.5 Úrovně služeb ... 5
2.5.1 Použití ... 5
2.5.2 Kvalitativní parametry ... 6
2.6 Lokality ... 7
2.7 Režimy fakturace ceny služby ... 7

1 Změny

Datum změny	Aktuální Verze	Popis změny
1. 1. 2021	1	

2 Definice

2.1 Pojmy

Pojem	Definice
technický prostředek	hardware, software nebo jejich kombinace
správa	správou technického prostředku se rozumí obvyklé činnosti a/nebo činnosti doporučené výrobcem, jejichž cílem je udržet technický prostředek v provozu jako je např.: • dohled nad technickým prostředkem a detekce poruch, • konfigurační změny a administrátorské zásahy představující běžný provoz technického prostředku, • aktualizace software (nevyžadující reinstalaci, reimplementaci nebo in-place upgrade operačního systému) • opravy technického prostředku proveditelné aktualizací firmware, software nebo změnou konfigurace nebo obnovou ze zálohy • organizace technických činností a součinnost při změnách nebo opravách v rámci běžného provozu technického prostředku prováděných 3. stranou (typicky výrobcem nebo dodavatelem).
hlavní provozní čas (HPČ)	Provozní čas služby, ve kterém jsou garantovány vyšší kvalitativní parametry služby a nejsou prováděny neohlášené odstávky.
vedlejší provozní čas (VPČ)	Provozní čas služby, ve kterém jsou garantovány nižší kvalitativní parametry služby a nejsou prováděny neohlášené odstávky.
čas mimo provoz	Provozní čas služby, ve kterém nejsou garantovány kvalitativní parametry služby a mohou být prováděny neohlášené odstávky.
frekvence zálohování	Časový interval, který definuje četnost provádění záloh systému nebo vytvořených dat v rámci služby.
doba uchování záloh	Parametr určující dobu, po kterou je každá záloha systému uchována na úložném prostředku. Po uplynutí této doby jsou zálohovaná data přepsána.
vyhrazený HW	Technický prostředek určený výhradně pro konkrétní službu.
sdílený HW	Technický prostředek, který je určen pro provoz více služeb.
archivní režim provozu	Režim provozu aplikace, kdy nedochází ke změněně dat. Aplikace je přístupná pouze pro čtení. Aplikace je přístupná pouze na vyžádání prostřednictvím služby Servicedesk Nemocnicepk.

2.2 Plány provozu služeb

Plán provozu	Název času	Definice času
	Hlavní provozní čas (HPČ)	pracovní dny od 7:00 do 17:00
	Vedlejší provozní čas (VPČ)	veškerý ostatní čas mimo HPČ vyjma ohlášených odstávek

2.3 Plány zálohování dat

Plán	Typ dat	Frekvence zálohování	Doba uchování záloh
Backup PLAN 1	soubory	24h	14 kalendářních dnů
	databáze	24h	14 kalendářních dnů
	databázové transakční logy	1h	14 kalendářních dnů

2.4 Priority požadavků

Priorita	Popis
P1 (kritická)	požadavky ovlivňující chod významného množství ICT prostředků zadavatele.
P2 (střední)	požadavky, které by měly být řešeny přednostně nebo oznamující nefunkčnost, která významně ovlivní chod jednotlivého PC/uživatele
P3 (nízká)	běžné požadavky, které významně neovlivňují uživatele v práci

2.5 Úrovně služeb

2.5.1 Použití

Úroveň služeb	Použití
SLA 1	Služby zásadní pro zadavatele, jejichž výpadek nebo omezení kvality může mít značný dopad na jeho činnost.
SLA 2	Běžné služby.
SLA 3	Služby, jejichž výpadek nebo omezení jejich kvality nemá významný dopad na činnost zadavatele..

2.5.2 Kvalitativní parametry

Úroveň služeb	Kvalitativní parametry		HPČ	VPČ
SLA 1	dostupnost		95%	90%
	priorita P1 (kritická)	doba reakce	1h	-
		doba řešení	4h	-
	priorita P2 (střední)	doba reakce	2h	-
		doba řešení	8h	-
	priorita P3 (nízká)	doba reakce	24h	-
		doba řešení	48h	-
	garantované dodržení doby reakce a doby řešení		90%	-
SLA 2	dostupnost		93%	90%
	priorita P1 (kritická)	doba reakce	-	-
		doba řešení	-	-
	priorita P2 (střední)	doba reakce	2h	-
		doba řešení	8h	-
	priorita P3 (nízká)	doba reakce	24h	-
		doba řešení	48h	-
	garantované dodržení doby reakce a doby řešení		90%	-
SLA 3	dostupnost		90%	-
	priorita P1 (kritická)	doba reakce	-	-
		doba řešení	-	-
	priorita P2 (střední)	doba reakce	-	-
		doba řešení	-	-
	priorita P3 (nízká)	doba reakce	24h	-
		doba řešení	48h	-
	garantované dodržení doby reakce a doby řešení		90%	-

2.6 Lokality

Organizace	Město	Adresa	ID Organizace
Klatovská nemocnice, a.s.	Klatovy	Plzeňská 929, 339 01 Klatovy II	KN
Domažlická nemocnice, a.s.	Domažlice	Kozinova 292, 344 22 Domažlice	DN
Rokycanská nemocnice, a.s.	Rokycany	Voldušská 750, 337 22 Rokycany	RN
Stodská nemocnice, a.s.	Plzeň	Hradecká 600, 333 01 Stod	SN
Nemocnice následné péče LDN, Horažďovice, s.r.o.	Plzeň	Blatenská 314, 341 01 Horažďovice	HN
Nemocnice následné péče Svatá Anna, s.r.o.	Planá	Kyjovská 607, 348 15 Planá	SA
Nemocnice Plzeňského kraje, a.s.	Plzeň	Vejprnická 663/56, 318 00 Plzeň	NPK

2.7 Režimy fakturace

Režim fakturace	Popis
F 1	měsíční paušál
F 2	měsíční jednicová cena x skutečně odebrané množství se závazkem min. odběru
F 3	měsíční jednicová cena x skutečně odebrané množství bez závazku min. odběru

Název služby	Active Directory				
Číslo služby	001	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění jednotného, sdíleného a spravovaného Active Directory, Azure AD, DNS a DHCP pro organizace NPK				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Správa operačního systému řadičů domény Active Directory.
Správa Active Directory.
Zálohování dat - řadičů domény
Správa interního DNS.
Správa DHCP.

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Licence operačního systému Windows Server na straně klienta (CAL).
Fyzický nebo virtuální hardware pro provoz řadičů domény Active Directory.
Licence operačního systému Windows Server pro řadiče domény.

Specifická součinnost zadavatele

Dodržování procesů a užívání nástrojů stanovených poskytovatelem pro zakládání, rušení a změny uživatelských účtů.

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	
Plán zálohování dat	
Úroveň služeb (SLA)	
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

KN, DN, SN, SA

Omezení služby v lokalitách

RN - Active Directory aktuálně není v uživatelském prostředí je připraveno k nasazení do rutinního provozu

Ostatní

Veškeré technické a bezpečnostní aspekty souvisejících technologií poskytovaných nebo spravovaných poskytovatelem v rámci služby jsou určovány poskytovatelem.

Název služby	Správa lokální síťové infrastruktury				
Číslo služby	002	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění provozu síťové infrastruktury v lokalitě zadavatele.				

Činnosti poskytovatele v rámci služby
Správa zařízení pracujících ve všech vrstvách počítačové sítě a tvořících lokální síť zadavatele. Správa záložních zdrojů provozovaných pro zařízení síťové infrastruktury.
Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby
Položky zajišťované zadavatelem
Licence operačního systému pro správu zařízení.
Fyzický nebo virtuální hardware pro provoz zařízení síťové infrastruktury. Záruka a technická podpora dodavatele zařízení.
Specifická součinnost zadavatele
Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	
Úroveň služeb (SLA)	SLA 1
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách
KN, DN, SN, RN, SA, NPK
Omezení služby v lokalitách
Ostatní
Veškeré technické a bezpečnostní aspekty souvisejících technologií spravovaných poskytovatelem v rámci služby jsou určovány poskytovatelem.

Název služby	Správa připojení v rámci sítě Camelnet				
Číslo služby	003	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění provozu potřebných aktiv organizace v rámci sítě Camelnet				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Správa nastavení síťových propojů mezi interním prostředím zadavatele a Camelnetem.
Správa nastavení doménových a firewallových pravidel.

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Licence operačního systému pro správu zařízení.
Fyzický nebo virtuální hardware pro řízení provozu infrastruktury.

Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	
Úroveň služeb (SLA)	SLA 2
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

KN, DN, SN, RN, NPK

Omezení služby v lokalitách

SA - organizace není připojena k této síti

Ostatní

Veškeré technické a bezpečnostní aspekty souvisejících technologií spravovaných poskytovatelem v rámci služby jsou určovány poskytovatelem.

Název služby	Správa síťového provozu				
Číslo služby	004	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění technické podpory a správu zabezpečení síťové komunikace v rámci datové síťě zadavatele, nastavení a správa bezpečnostních pravidel (správa firewallu).				

Činnosti poskytovatele v rámci služby
Správa zařízení zajišťující síťovou komunikaci. Správa firewallu. Zajištění bezpečné komunikace pomocí firewallových pravidel.

Položky zajišťované zadavatelem
Licence operačního systému pro správu zařízení. Fyzický nebo virtuální hardware pro řízení provozu a zajištění služby. Služby telekomunikačních operátorů v lokalitách.

Specifická součinnost zadavatele
Optické a metalické trasy jsou ve vlastnictví zadavatele.

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb	
Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	
Úroveň služeb (SLA)	SLA 1
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách
KN, DN, SN, SA, RN, NPK.

Omezení služby v lokalitách

Ostatní
Veškeré technické a bezpečnostní aspekty souvisejících technologií poskytovaných nebo spravovaných poskytovatelem v rámci služby jsou určovány poskytovatelem.

Název služby	Souborové služby				
Číslo služby	005	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Správa sdíleného síťového souborového systému v prostředí zadavatele.				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Správa položek zajišťovaných poskytovatelem.
Správa oprávnění na sdílených souborových systémech.
Podpora uživatelů.
Zálohování dat

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Licence operačního systému Windows Server na straně serveru.
Fyzický nebo virtuální hardware pro provoz centrálních nebo lokálních souborových serverů.

Specifická součinnost zadavatele

Specifikace přístupových oprávnění ze strany zadavatele.

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 2
Plán zálohování dat	BACKUP PLAN 1
Úroveň služeb (SLA)	SLA 2
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

KN, DN, SN, SA, RN, NPK

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Název služby	Groupware				
Kód služby	006	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Cíl služby	Zajištění groupwarového systému Microsoft Exchange včetně blokování nevyžádané pošty (spam) a kontroly pošty na přítomnost malware.				
Činnosti poskytovatele v rámci služby					
Správa položek zajišťovaných poskytovatelem. Podpora uživatelů.					
Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby					
Položky zajišťované zadavatelem					
Licence antispam. Licence antimalware. Licence operačního systému Windows Server na straně serveru. Licence Microsoft Exchange na straně serveru. Licence operačního systému Windows Server na straně klienta (CAL). Hardware nezbytný pro provoz služby. Licence Microsoft Exchange na straně klienta (CAL).					
Specifická součinnost zadavatele					
Dodržování procesů životního cyklu uživatelské e-mailové schrány Aplikování a následná kontrola nastavených opatření v souladu s metodikou GDPR.					
Plány provozu, zálohování a úrovně služeb					
Časový plán provozu	PLAN 2				
Plán zálohování dat	Backup PLAN 1				
Úroveň služeb (SLA)	SLA 2				
Režim fakturace ceny služby	F 1				
Služba je technicky dostupná v lokalitách					
DN, KN					
Omezení služby v lokalitách					
Ostatní					

Název služby	Groupware IceWarp				
Kód služby	007	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Cíl služby	Zajištění groupwarového systému Icewarp včetně blokování nevyžádané pošty (spam) a kontroly pošty na přítomnost malware.				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Správa položek zajišťovaných poskytovatelem.
Podpora uživatelů.
Správa řešení Icewarp.
Správa antispamového a antimalwarového řešení.

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Licence antispam.
Licence antimalware.
Licence operačního systému na straně serveru.
Licence IceWarp na straně serveru.
Hardware nezbytný pro provoz služby.

Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 2
Plán zálohování dat	Backup PLAN 1
Úroveň služeb (SLA)	SLA 2
Režim fakturace ceny služby	F 1

Služba je technicky dostupná v lokalitách

RN, SN

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Název služby	Terminálové služby				
Kód služby	008	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Cíl služby	Zajištění přístupu ke službám a aplikacím prostřednictvím terminálového prostředí.				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Správa položek zajišťovaných poskytovatelem.
Podpora uživatelů.
Zálohování dat

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Hardware nezbytný pro provoz terminálového prostředí
Licence operačního systému na straně serveru.
Licence terminálového systému.
Licence na straně uživatele (CAL).
Licence operačního systému na straně serveru na straně uživatele (CAL).

Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	Backup PLAN 1
Úroveň služeb (SLA)	SLA 2
Režim fakturace ceny služby	F 1

Služba je technicky dostupná v lokalitách

KN, DN

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Název služby	Bezdrátová síť				
Kód služby	009	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Cíl služby	Zajištění bezdrátového připojení k lokální síti zadavatele (WiFi).				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Správa přístupových bodů WI-FI sítě.

Zařízení pro řízení WiFi sítě zodpovědné za řízení přístupových bodů, aplikaci bezpečnostních politik, management radiového pásma, řízení kvality služeb a mobilitu v bezdrátové síti.

Správa dílčích WiFi sítí v lokalitě.

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Hardware nezbytný pro provoz bezdrátových sítí.

Hardware nezbytný pro serveru.

Licence operačního systému na straně serveru.

Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	
Úroveň služeb (SLA)	SLA 2
Režim fakturace ceny služby	F 1

Služba je technicky dostupná v lokalitách

KN, DN, RN, SN, SA, NPK

Omezení služby v lokalitách

-

Ostatní

Minimální podporované standardy:

- 802.11a,
- 802.11b,
- 802.11g,
- 802.11n.

Název služby	Správa osobních počítačů				
Kód služby	010	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Cíl služby	Zajištění provozu osobních počítačů zadavatele.				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Správa osobních počítačů.
Podpora uživatelů.
Instalace software osobních počítačů.
Instalace operačních systémů a instalační logistika.
Změny fyzického umístění osobních počítačů (příprava na přemístění, přemístění v rámci lokality a zprovoznění).

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Záruka a podpora výrobce osobních počítačů.
Licence operačních systémů osobních počítačů.
Licence instalovného SW osobních počítačů.

Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb	
Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	Data na osobních počítačích nejsou zálohována.
Úroveň služeb (SLA)	SLA 2
Režim fakturace ceny služby	F 1

Služba je technicky dostupná v lokalitách

KN, DN, RN, SN, SA, NPK

Omezení služby v lokalitách

Název služby	Správa a podpora provozu tiskových zařízení				
Kód služby	011	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Cíl služby	Zajištění provozu tiskových zařízení zadavatele, správa tiskových front.				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Správa tiskových zařízení:

- Monitoring stavu zařízení (pokud to zařízení umožňuje)
- Konfigurační změny,
- Řešení incidentů (např. zaseklý papír, chyba v konfiguraci, běžné chybové stavy zařízení).
- Řešení požadavků (konfigurační změny, dotazy uživatelů apod.).
- Podpora uživatelů (školení, návody).
- Pravidelná analýza využití tiskových zařízení (1x za 12 měsíců).
- Výměna tonerů.
- Aktualizace firmware zařízení
- Správa uživatelů tiskových zařízení a jejich oprávnění.

Správa tiskových front.

Správa ovladačů tiskových zařízení na osobních počítačích.

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Podpora výrobce tiskových zařízení.

Fyzický/virtuální hardware pro provoz tiskových serverů (tiskových front a systému zabezpečeného tisku.

Licence operačního systému Windows Server na straně serveru.

Specifická součinnost zadavatele

-

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	V rámci služby nejsou zálohována žádná data.
Úroveň služeb (SLA)	SLA 1
Režim fakturace ceny služby	F 1

Služba je technicky dostupná v lokalitách

KN, DN, RN, SN, SA, NPK

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Název služby	Technická podpora mobilních zařízení				
Číslo služby	012	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění podpory uživatelů při používání mobilních zařízení.				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Nastavení mobilních zařízení dle požadavku uživatele.
Připojení k dedikované bezdrátové síti zadavatele.
Podpora uživatelů.

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	
Úroveň služeb (SLA)	SLA 3
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

KN, DN, SN, RN, SA, NPK.

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Veškeré technické a bezpečnostní aspekty souvisejících technologií spravovaných poskytovatelem v rámci služby jsou určovány poskytovatelem.

Název služby	Tiketovací systém pro obecné použití				
Kód služby	013	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Cíl služby	Zajištění systému pro správu požadavků (tiketů) pro obecné použití. Obecným použitím se rozumí použití pro účely zadavatele (např. hlášení poruch na jednotlivé útvary, např. IT oddělení,technické oddělení, správa budov, PaM apod.)				
Činnosti poskytovatele v rámci služby					
Správa aplikace ServiceDesk NPK. Podpora uživatelů. Zálohování dat.					
Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby					
Licence pro aplikaci ServiceDesk. Fyzický/virtuální hardware pro provoz aplikace ServiceDesk.					
Podpora dodavatele řešení. Licence operačního systému Windows Server na straně serveru.					
Položky zajišťované zadavatelem					
Specifická součinnost zadavatele					
Aktivní součinnost kompetentních pracovníků zadavatele při nastavení rolí a kategorií pro dílčí části aplikace.					
Plány provozu, zálohování a úrovně služeb					
Časový plán provozu	PLAN-1				
Plán zálohování dat	Backup PLAN-1				
Úroveň služeb (SLA)	SLA 3				
Režim fakturace ceny služby	F 1				
Služba je technicky dostupná v lokalitách					
KN, NPK					
Omezení služby v lokalitách					
Ostatní					
-					

Název služby	Správa bezpečnostních a monitorovacích systémů				
Číslo služby	014	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění monitoringu kritické infrastruktury. Kontrola bezpečnostních nastavení a pravidel.				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Monitoring prvků kritické infrastruktury (DC servery, servery pro kritické aplikace, uzlové síťové prvky atd, dle topologie sítě v lokalitě)

Kontrola prvků kritické infrastruktury se zaměřením na bezpečnostní zranitelnosti.

Reporting zranitelností

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Licence operačního systému pro správu zařízení.

Licence pro aplikace a systémy používané v rámci služby.

Fyzický nebo virtuální hardware určený pro provoz potřebné infrastruktury.

Záruka a technická podpora dodavatele zařízení.

Položky zajišťované zadavatelem

Specifická součinnost zadavatele

Aktualizovaný nákres topologie IT infrastruktury.

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	
Úroveň služeb (SLA)	SLA 3
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

KN, DN, SN, RN, SA, NPK

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Veškeré technické a bezpečnostní aspekty souvisejících technologií spravovaných poskytovatelem v rámci služby jsou určovány poskytovatelem.

Název služby	Správa internetu				
Číslo služby	015	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění řízeného přístupu k internetu z klientských zařízení v lokální síti objednatele prostřednictvím protokolů HTTP,HTTPS, FTP.				
Činnosti poskytovatele v rámci služby					
Podpora uživatelů. Zajištění řízené antimalwarové kontroly provozu. Zajištění provozu internetových domén zadavatele.					
Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby					
Položky zajišťované zadavatelem					
Zajištění aktivní domény v registru domén.					
Specifická součinnost zadavatele					
Definování pravidel pro řízení přístupu k internetu.					
Plány provozu, zálohování a úrovně služeb					
Časový plán provozu	PLAN 1				
Plán zálohování dat					
Úroveň služeb (SLA)	SLA 3				
Režim fakturace	F 1				
Dostupnost služby v lokalitách					
KN, DN, SN, RN, SA					
Omezení služby v lokalitách					
Ostatní					
Veškeré technické a bezpečnostní aspekty souvisejících technologií spravovaných poskytovatelem v rámci služby jsou určovány poskytovatelem.					

Název služby	Správa intranetu				
Číslo služby	016	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění webové intranetového portálu.				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Správa systému intranetu, aktualizace obsahu.
Správa přístupových oprávnění.
Podpora uživatelů.

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Licence operačního systému Microsoft Windows pro správu serveru.
Licence pro aplikace a systémy používané v rámci služby.
Fyzický nebo virtuální hardware určený pro provoz potřebné infrastruktury.

Specifická součinnost zadavatele

Aktivní spolupráce při aktualizaci obsahu intranetu.

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	
Úroveň služeb (SLA)	SLA 3
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

KN, DN, SN, RN, SA

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Veškeré technické a bezpečnostní aspekty souvisejících technologií spravovaných poskytovatelem v rámci služby jsou určovány poskytovatelem.

Název služby	Správa uživatelské VPN				
Číslo služby	017	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění zabezpečeného přístupu z počítačů uživatelů zadavatele do k aplikacím a serverům provozovaných v interním prostředí zadavatele.				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Správa VPN koncentrátoru.
Správa klientského software
Podpora uživatelů

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Licence operačního systému Microsoft server na straně klienta (CAL).
Licence pro aplikace a systémy používané v rámci služby.

Fyzický nebo virtuální hardware určený pro provoz potřebné infrastruktury.
Záruka a technická podpora dodavatele zařízení.

Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb	
Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	
Úroveň služeb (SLA)	SLA 1
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

KN, DN, SN, RN, SA

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Veškeré technické a bezpečnostní aspekty souvisejících technologií spravovaných poskytovatelem v rámci služby jsou určovány poskytovatelem.

Název služby	Správa Microsoft 365				
Číslo služby	012	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění správy a podpory používání aplikací v rámci Microsoft 365				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Správa cloudové platformy Microsoft 365
Podpora a školení uživatelů ohledně platformy Microsoft 365
Tvorba a udržování metodiky práce s aplikacemi z platformy Microsot 365
Kontrola využití licencí a reporting nevyužívaných licencí

Termínem "správa" se v kontextu této služby rozumí:
1) Řešení problémů a poruch platformy Microsoft 365
2) Konfigurace platformy dle požadavků NPK
3) administrace uživatelských přístupů a jejich oprávnění
4) administrace licencí
5) upozornění na konec platnosti licencí

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Licence služeb platformy Microsoft 365

Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	
Úroveň služeb (SLA)	SLA 1
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

KN, DN, SN, RN, SA, NPK.

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Veškeré technické a bezpečnostní aspekty souvisejících technologií spravovaných poskytovatelem v rámci služby jsou určovány poskytovatelem.

Název služby	Podpora personálního systému Avensio				
Číslo služby	019	Verze	1	Datum revize	01.01.2021
Definice služby	Zajištění provozu personálního systému Avensio.				

Činnosti poskytovatele v rámci služby
Správa serverů dedikovaných pro personální systém.
Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby
Položky zajišťované zadavatelem
Licence operačního systému pro správu zařízení. Licence pro aplikace a systémy používané v rámci služby. Fyzický nebo virtuální hardware určený pro provoz potřebné infrastruktury. Záruka a technická podpora dodavatele zařízení. Zajištění správy uživatelských rolí a uživatelů, aktualizace systému. Zajištění rozvoje systému.
Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb	
Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	
Úroveň služeb (SLA)	SLA 2
Režim fakturace	F 1
Dostupnost služby v lokalitách	
KN, DN, SN, RN, SA	
Omezení služby v lokalitách	
Ostatní	

Název služby	Správa spisové služby Aténa				
Číslo služby	020	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění provozu spisové služby Aténa.				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Podpora uživatelů
Správa uživatelů a uživatelských roli.
Aktualizace a rutinní správa operačních systémů serverů a databází určených pro spisovou službu Aténa.
Zajištění součinnosti s dodavatelem řešení a zadavatelem při aktualizaci a technické podpoře systému.

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Licence operačního systému pro správu zařízení.
Licence pro aplikace a systémy používané v rámci služby.
Fyzický nebo virtuální hardware určený pro provoz potřebné infrastruktury.
Záruka a technická podpora dodavatele zařízení.

Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	
Úroveň služeb (SLA)	SLA 1
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

KN, DN, SN, RN, SA, NPK

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Název služby	Správa FONS				
Číslo služby	021	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01
Definice služby	Zajištění provozu objednávkového systému FONS.				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Aktualizace a rutinní správa operačních systémů serverů a databází určených pro FONS.
Zajištění součinnosti s dodavatelem řešení a zadavatelem při aktualizaci a technické podpoře systému.
Podpora uživatelů.

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Licence operačního systému pro dedikovaný server.
Licence pro aplikace a systémy používané v rámci služby.
Fyzický nebo virtuální hardware určený pro provoz systému.
Záruka a technická podpora dodavatele zařízení.
Technická podpora dodavatele aplikace, zajištění aktualizací a rozvoje aplikace.

Položky zajišťované zadavatelem

Administrace uživatelů a uživatelských rolí.
Zakládání středisek, import limitů.

Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	Backup PLAN 1
Úroveň služeb (SLA)	SLA 1
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

KN, DN, SN, RN, SA, NPK

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Název služby	Správa systému Helios				
Číslo služby	022	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění podpory pro ekonomický systém HELIOS Orange				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Administrace uživatelů a uživatelských rolí.
Aktualizace a rutinní správa operačních systémů serverů a databází určených pro HELIOS.
Zajištění součinnosti s dodavatelem řešení a zadavatelem při aktualizaci a technické podpoře systému.
Správa kmenových karet v systému.

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Licence operačního systému pro dedikovaný server.
Licence pro aplikace a systémy používané v rámci služby.
Fyzický nebo virtuální hardware určený pro provoz systému.
Záruka a technická podpora dodavatele zařízení.
Technická podpora dodavatele aplikace, zajištění aktualizací a rozvoje aplikace.

Položky zajišťované zadavatelem

Podpora uživatelů

Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	Backup PLAN 1
Úroveň služeb (SLA)	SLA 1
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

KN, DN, SN, RN, SA, NPK

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Veškeré technické a bezpečnostní aspekty souvisejících technologií spravovaných poskytovatelem v rámci služby jsou určovány poskytovatelem.

Název služby	Podpora systému LIS OpenLims				
Číslo služby	023	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění podpory laboratorního systému LIS OpenLIMS				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Podpora uživatelů.
Aktualizace a rutinní správa operačních systémů serverů a databází určených pro LIS OpenLIMS..
Zajištění součinnosti s dodavatelem řešení a zadavatelem při aktualizaci a technické podpoře systému.

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Licence operačního systému pro dedikovaný server.
Licence pro aplikace a systémy používané v rámci služby.
Fyzický nebo virtuální hardware určený pro provoz systému.
Záruka a technická podpora dodavatele zařízení.
Technická podpora dodavatele aplikace, zajištění aktualizací a rozvoje aplikace.
Administrace uživatelů a uživatelských rolí.

Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	Backup PLAN 1
Úroveň služeb (SLA)	SLA 1
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

DN, RN.

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Veškeré technické a bezpečnostní aspekty souvisejících technologií spravovaných poskytovatelem v rámci služby jsou určovány poskytovatelem.

Název služby	Podpora systému LIS EnvisLims				
Číslo služby	024	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění podpory laboratorního systému LIS EnvisLIMS				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Podpora uživatelů.
Aktualizace a rutinní správa operačních systémů serverů a databází určených pro LIS EnvisLIMS..
Zajištění součinnosti s dodavatelem řešení a zadavatelem při aktualizaci a technické podpoře systému.

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Licence operačního systému pro dedikovaný server.
Licence pro aplikace a systémy používané v rámci služby.
Fyzický nebo virtuální hardware určený pro provoz systému.
Záruka a technická podpora dodavatele zařízení.
Technická podpora dodavatele aplikace, zajištění aktualizací a rozvoje aplikace.
Administrace uživatelů a uživatelských rolí.

Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	Backup PLAN 1
Úroveň služeb (SLA)	SLA 1
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

KN, SN

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Veškeré technické a bezpečnostní aspekty souvisejících technologií spravovaných poskytovatelem v rámci služby jsou určovány poskytovatelem.

Název služby	Podpora lékárenského systému Mediox				
Číslo služby	025	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění technické podpory pro lékárenský systém Mediox.				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Podpora uživatelů.
Aktualizace a rutinní správa operačních systémů serverů a databází určených pro Mediox.
Zajištění součinnosti dodavateli řešení a zadavateli při aktualizaci a technické podpoře systému.
Správa databáze NIS.

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Licence operačního systému pro dedikovaný server.
Licence pro aplikace a systémy používané v rámci služby.
Fyzický nebo virtuální hardware určený pro provoz systému.
Záruka a technická podpora dodavatele zařízení.
Technická podpora dodavatele aplikace, zajištění aktualizací a rozvoje aplikace.
Administrace uživatelů a uživatelských rolí.

Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	Backup PLAN 1
Úroveň služeb (SLA)	SLA 1
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

KN, DN, SN, RN, SA

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Název služby	Podpora NIS Akord				
Číslo služby	026	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění technické podpory NIS Akord				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Podpora uživatelů.
Administrace uživatelů a uživatelských rolí.
Aktualizace a rutinní správa operačních systémů serverů a databází určených pro NIS Akord.
Zajištění součinnosti dodavateli řešení a zadavateli při aktualizaci a technické podpoře systému.
Správa databáze NIS.

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Licence operačního systému pro dedikovaný server.
Licence pro aplikace a systémy používané v rámci služby.
Fyzický nebo virtuální hardware určený pro provoz systému.
Záruka a technická podpora dodavatele zařízení.
Technická podpora dodavatele aplikace, zajištění aktualizací a rozvoje aplikace.

Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	Backup PLAN 1
Úroveň služeb (SLA)	SLA 1
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

KN, DN

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Veškeré technické a bezpečnostní aspekty souvisejících technologií spravovaných poskytovatelem v rámci služby jsou určovány poskytovatelem.

Název služby	Archivace dat				
Číslo služby	027	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Dlouhodobé uložení dat s minimálními požadavky na přístup				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Uložení (archivace) dat na prostředky zadavatele.
Obnova dat z archívu na žádost zadavatele.

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Licence operačního systému pro správu zařízení.
Fyzický nebo virtuální hardware určený pro provoz potřebné infrastruktury.

Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	
Úroveň služeb (SLA)	SLA 3
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

KN, DN, SN, RN, SA, NPK

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Veškeré technické a bezpečnostní aspekty souvisejících technologií spravovaných poskytovatelem v rámci služby jsou určovány poskytovatelem.

Název služby	Podpora NIS Enterprise				
Číslo služby	028	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění provozu NIS Enterprise.				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Podpora uživatelů.
Administrace uživatelů a uživatelských rolí.
Aktualizace a rutinní správa operačních systémů serverů určených pro NIS Enterprise.
Zajištění součinnosti dodavateli řešení při aktualizaci a technické podpoře systému.
Dílčí úpravy systému.
Správa databáze NIS.

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Licence operačního systému pro dedikovaný server.
Licence pro aplikace a systémy používané v rámci služby.
Fyzický nebo virtuální hardware určený pro provoz systému.
Záruka a technická podpora dodavatele zařízení.
Technická podpora dodavatele aplikace, zajištění aktualizací a rozvoje aplikace.

Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	Backup PLAN 1
Úroveň služeb (SLA)	SLA 1
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

RN

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Veškeré technické a bezpečnostní aspekty souvisejících technologií spravovaných poskytovatelem v rámci služby jsou určovány poskytovatelem.

Název služby	Podpora NIS Medicalc				
Číslo služby	029	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění provozu NIS Medicalc.				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Podpora uživatelů.
Administrace uživatelů a uživatelských rolí.
Aktualizace a rutinní správa operačních systémů serverů určených pro NIS Medicalc.
Zajištění součinnosti dodavateli řešení při aktualizacích a technické podpoře systému.
Správa databáze NIS Medicalc.

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Licence operačního systému pro dedikovaný server.
Licence pro aplikace a systémy používané v rámci služby.
Fyzický nebo virtuální hardware určený pro provoz systému.
Záruka a technická podpora dodavatele zařízení.
Technická podpora dodavatele aplikace, zajištění aktualizací a rozvoje aplikace.

Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	Backup PLAN 1
Úroveň služeb (SLA)	SLA 1
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

SN, SA

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Veškeré technické a bezpečnostní aspekty souvisejících technologií spravovaných poskytovatelem v rámci služby jsou určovány poskytovatelem.

Název služby	Podpora systému Pacs (Foma)				
Číslo služby	030	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Podpora systému pro správu RTG snímků PACS				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Podpora uživatelů.
Administrace uživatelů a uživatelských rolí.
Aktualizace a rutinní správa operačních systémů serverů určených pro PACS systém.
Zajištění součinnosti dodavateli řešení při aktualizaci a technické podpoře systému.

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Licence operačního systému pro dedikovaný server.
Licence pro aplikace a systémy používané v rámci služby.
Fyzický nebo virtuální hardware určený pro provoz systému.
Záruka a technická podpora dodavatele zařízení.
Technická podpora dodavatele aplikace, zajištění aktualizací a rozvoje aplikace.

Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	Backup PLAN 1
Úroveň služeb (SLA)	SLA 1
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

KN

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Veškeré technické a bezpečnostní aspekty souvisejících technologií spravovaných poskytovatelem v rámci služby jsou určovány poskytovatelem.

Název služby	Podpora systému Pacs (ORCZ)				
Číslo služby	031	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Podpora systému pro správu RTG snímků PACS				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Podpora uživatelů.
Administrace uživatelů a uživatelských rolí.
Aktualizace a rutinní správa operačních systémů serverů určených pro PACS systém.
Zajištění součinnosti dodavateli řešení při aktualizaci a technické podpoře systému.

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Licence operačního systému pro dedikovaný server.
Licence pro aplikace a systémy používané v rámci služby.
Fyzický nebo virtuální hardware určený pro provoz systému.
Záruka a technická podpora dodavatele zařízení.
Technická podpora dodavatele aplikace, zajištění aktualizací a rozvoje aplikace.

Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	Backup PLAN 1
Úroveň služeb (SLA)	SLA 1
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

DN, SN, RN

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Veškeré technické a bezpečnostní aspekty souvisejících technologií spravovaných poskytovatelem v rámci služby jsou určovány poskytovatelem.

Název služby	Ostatní aplikace - KN				
Číslo služby	032	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění provozu a podpory podpůrných aplikací zadavatele: Amadeus, stravovací systém, Epacs Redimed, Nefris dialýza, Glukometry, Saveris - monitor lednic, Tdocs - centrální sterilizace.				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Podpora uživatelů
Aktualizace a správa serverů dedikovaných pro aplikace.
Správa uživatelů a uživatelských rolí (Stravovací systém).
Aktualizace aplikací (Nefris).

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Licence operačního systému pro správu zařízení.
Licence pro aplikace a systémy používané v rámci služby.
Fyzický nebo virtuální hardware určený pro provoz potřebné infrastruktury.
Záruka a technická podpora dodavatele zařízení.
Technická podpora dodavatele aplikace, zajištění aktualizací aplikace.

Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	
Úroveň služeb (SLA)	SLA 2
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

KN

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Veškeré technické a bezpečnostní aspekty souvisejících technologií spravovaných poskytovatelem v rámci služby jsou určovány poskytovatelem.

Název služby	Ostatní aplikace DN				
Číslo služby	033	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění provozu a podpory podpůrných aplikací zadavatele:				
Činnosti poskytovatele v rámci služby					
Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby					
Položky zajišťované zadavatelem					
Specifická součinnost zadavatele					
Plány provozu, zálohování a úrovně služeb					
Časový plán provozu					
Plán zálohování dat					
Úroveň služeb (SLA)					
Režim fakturace					
Dostupnost služby v lokalitách					
DN					
Omezení služby v lokalitách					
Ostatní					

Název služby	Ostatní aplikace - RN				
Číslo služby	034	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění provozu a podpory podpůrných aplikací zadavatele: MISE, SW pro bioptickou laboratoř				
Činnosti poskytovatele v rámci služby					
Podpora uživatelů. Zajištění pravidelné aktualizace systému. Zajištění součinnosti dodavateli aplikace při zajištění plnění smluvních podmínek.					
Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby					
Položky zajišťované zadavatelem					
Licence operačního systému pro správu zařízení. Licence pro aplikace a systémy používané v rámci služby.					
Fyzický nebo virtuální hardware určený pro provoz potřebné infrastruktury. Záruka a technická podpora dodavatele zařízení.					
Specifická součinnost zadavatele					
Plány provozu, zálohování a úrovně služeb					
Časový plán provozu	PLAN 1				
Plán zálohování dat					
Úroveň služeb (SLA)	SLA 2				
Režim fakturace	F 1				
Dostupnost služby v lokalitách					
RN					
Omezení služby v lokalitách					
Ostatní					
Veškeré technické a bezpečnostní aspekty souvisejících technologií spravovaných poskytovatelem v rámci služby jsou určovány poskytovatelem.					

Název služby	Ostatní aplikace - SN				
Číslo služby	035	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění provozu a podpory podpůrných aplikací zadavatele:				
Činnosti poskytovatele v rámci služby					
Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby					
Položky zajišťované zadavatelem					
Specifická součinnost zadavatele					
Plány provozu, zálohování a úrovně služeb					
Časový plán provozu					
Plán zálohování dat					
Úroveň služeb (SLA)					
Režim fakturace					
Dostupnost služby v lokalitách					
SN					
Omezení služby v lokalitách					
Ostatní					

Název služby	Ostatní aplikace - HN				
Číslo služby	036	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění provozu a podpory podpůrných aplikací zadavatele.				
Činnosti poskytovatele v rámci služby					
Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby					
Položky zajišťované zadavatelem					
Specifická součinnost zadavatele					
Plány provozu, zálohování a úrovně služeb					
Časový plán provozu					
Plán zálohování dat					
Úroveň služeb (SLA)					
Režim fakturace					
Dostupnost služby v lokalitách					
HN					
Omezení služby v lokalitách					
Ostatní					

Název služby	Ostatní aplikace - SA				
Číslo služby	037	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění provozu a podpory podpůrných aplikací zadavatele.				
Činnosti poskytovatele v rámci služby					
Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby					
Položky zajišťované zadavatelem					
Specifická součinnost zadavatele					
Plány provozu, zálohování a úrovně služeb					
Časový plán provozu					
Plán zálohování dat					
Úroveň služeb (SLA)					
Režim fakturace					
Dostupnost služby v lokalitách					
SA					
Omezení služby v lokalitách					
Ostatní					

Název služby	Ostatní aplikace NPK				
Číslo služby	038	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění provozu a podpory podpůrných aplikací zadavatele: Sefima, G-Suite				

Činnosti poskytovatele v rámci služby
Podpora uživatelů. Správa uživatelských rolí.
Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby
Položky zajišťované zadavatelem
Licence operačního systému pro správu zařízení. Licence pro aplikace a systémy používané v rámci služby.
Fyzický nebo virtuální hardware určený pro provoz potřebné infrastruktury. Záruka a technická podpora dodavatele zařízení. Odborná podpora poskytovatele aplikací.
Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb	
Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	
Úroveň služeb (SLA)	SLA 3
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách
NPK
Omezení služby v lokalitách
Ostatní
Veškeré technické a bezpečnostní aspekty souvisejících technologií spravovaných poskytovatelem v rámci služby jsou určovány poskytovatelem.

Název služby	Uživatelské certifikáty				
Číslo služby	039	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění podpory při vydání a obnově uživatelských certifikátů zaměstnanců zadavatele.				

Činnosti poskytovatele v rámci služby
Podpora uživatele při vystavení uživatelského certifikátu. Podpora uživatele při obnově uživatelského certifikátu.
Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby
Položky zajišťované zadavatelem
Certifikační autorita.
Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb	
Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	
Úroveň služeb (SLA)	
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách
KN, DN, SN, RN, SA
Omezení služby v lokalitách
Ostatní

Název služby	Systémy v archivním režimu				
Číslo služby	040	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění dostupnosti aplikací, které využivají zastaralé operační systémy nebo jejich vývoj byl ukončen a nevyhovují aktuálně provozovaným standardům. Je nutné je provozovat v izolovaném a zabezpečeném prostředí.				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Správa aplikací a systémů, které jsou provozovány v bezpečném IT prostředí bez možnosti přístupu do aktivní části IT ifrastruktury.

Správa uživatelů pro tyto systémy.
Správa prostředí, ktreé je od IT prostředí zadavatele odděleno sadou bezpečnostních opatření a nastavení.

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Licence operačního systému pro systémy v archivním režimu.
Licence pro aplikace a systémy používané v rámci služby.
Fyzický nebo virtuální hardware určený pro provoz potřebné infrastruktury.

Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	
Úroveň služeb (SLA)	SLA 3
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

KN, DN, SN, RN, SA, NPK,

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Veškeré technické a bezpečnostní aspekty souvisejících technologií spravovaných poskytovatelem v rámci služby jsou určovány poskytovatelem.

Název služby	Správa telefonních linek a PBÚ				
Číslo služby	041	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění provozu telefonních linek v objektech zadavatele.				
Činnosti poskytovatele v rámci služby					
Správa telefonních linek. Podpora uživatelů.					
Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby					
Položky zajišťované zadavatelem					
Technická a licenční podpora dodavatele PBÚ. Telefonní přístroje.					
Instalace telefonních rozvodů v objektech zadavatele.					
Specifická součinnost zadavatele					
Plány provozu, zálohování a úrovně služeb					
Časový plán provozu	PLAN 1				
Plán zálohování dat					
Úroveň služeb (SLA)	SLA 3				
Režim fakturace	F 1				
Dostupnost služby v lokalitách					
KN, DN, SN, RN, SA					
Omezení služby v lokalitách					
Ostatní					

Název služby	Správa TV systému NPK				
Číslo služby	042	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění provozu uzavřeného TV systému v objektu zadavatele.				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Správa koncových zařízení (TV).
Správa zařízení pro distribuci obsahu.

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Licence operačního systému pro zařízení, na kterém služba běží.
Licence pro aplikace a systémy používané v rámci služby.
Fyzický hardware určený pro provoz potřebné infrastruktury.
Hardware (TV) pro provoz služby.

Specifická součinnost zadavatele

Zajištění obsahu pro TV vysílání.

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	
Úroveň služeb (SLA)	SLA 3
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

KN, DN, SN, RN

Omezení služby v lokalitách

Ostatní

Název služby	Správa databáze léků AISLP				
Číslo služby	043	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění základní technické podpory mobilních zařízení zadavatele.				

Činnosti poskytovatele v rámci služby
Aktualizace databáze léků. Podpora uživatelů.
Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby
Položky zajišťované zadavatelem
Technická podpora dodavatele řešení.
Specifická součinnost zadavatele
Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	
Úroveň služeb (SLA)	SLA 3
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách
KN, DN, SN, RN, SA
Omezení služby v lokalitách
Ostatní

Název služby	Zabezpečení koncových stanic				
Číslo služby	044	**Verze**	1	**Datum revize**	01.01.2021
Definice služby	Zajištění základní technické podpory mobilních zařízení zadavatele.				

Činnosti poskytovatele v rámci služby

Podpora uživatelů.
Monitoring incidentů v management konzoli a jejich analýza.
Eliminace odhaleného malware.
Zajištění distribuce virových signatur.

Položky zajišťované poskytovatelem v rámci služby

Položky zajišťované zadavatelem

Licence operačního systému pro správu zařízení.
Licence pro aplikace a systémy používané v rámci služby.
Fyzický nebo virtuální hardware určený pro provoz nezbytné infrastruktury.
Záruka a technická podpora dodavatele zařízení.

Specifická součinnost zadavatele

Plány provozu, zálohování a úrovně služeb

Časový plán provozu	PLAN 1
Plán zálohování dat	
Úroveň služeb (SLA)	SLA 3
Režim fakturace	F 1

Dostupnost služby v lokalitách

KN, DN, SN, RN, SA

Omezení služby v lokalitách

Ostatní