

## Katalogový list S1.2 - správa diskového pole

f) KATALOGOVÝ LIST			
<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	g) S-HW-DISK	h) KÓD	i) S1.2
Název služby	Správa diskového pole		
<b>VYMEZENÍ SLUŽBY</b>			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Interní zaměstnanci		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	On-site/Off-site
	Tech. specialista hardware	10%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
<b>CENY</b>			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	[•]	[•]	[•]
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	[•]	[•]	[•]
<b>ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Technická podpora a správa diskového pole: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,</li> <li>b. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,</li> <li>c. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,</li> <li>d. Podpora při pravidelné aktualizaci OS a instalovaných aplikací,</li> <li>e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),</li> <li>f. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.),</li> <li>g. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,</li> </ol> </li> <li>2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.</li> <li>3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. zajišťující fungování Helpdesku,</li> <li>b. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,</li> <li>c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,</li> <li>d. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.</li> </ol> </li> <li>4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Postupy pro provoz a správu diskového pole,</li> <li>b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.</li> </ol> </li> <li>5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</li> </ol>			

- a. Aktuální přehled a správa konfigurace diskového pole
- b. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele

**SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Kategorie služby	4 hod
Provozní doba	00-24 (7x24)
Dostupnost	99,8 %

**Způsob kontroly**

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.

Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

**KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ**

Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům.

## Katalogový list S1.3 - správa LAN a SAN

j) KATALOGOVÝ LIST			
<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	k) S-HW-LAN	l) KÓD	m) S1.3
<b>Název služby</b>	Správa LAN a SAN		
<b>VYMEZENÍ SLUŽBY</b>			
<b>Prostředí</b>	PRODUKČNÍ		
<b>Cílová skupina</b>	Interní zaměstnanci		
<b>Požadované role obsazované Dodavatelem</b>	<b>Název role</b>	<b>Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)</b>	<b>On-site/Off-site</b>
	Tech. specialista LAN a SAN infrastruktury	30%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
<b>CENY</b>			
<b>Položka</b>	<b>Cena bez DPH</b>	<b>Částka DPH</b>	<b>Cena s DPH</b>
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	[•]	[•]	[•]
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	[•]	[•]	[•]
<b>ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Technická podpora a správa LAN a SAN infrastruktury, včetně VLAN: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,</li> <li>b. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,</li> <li>c. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,</li> <li>d. Podpora při pravidelné aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací,</li> <li>e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předemné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),</li> <li>f. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.),</li> <li>g. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,</li> </ol> </li> <li>2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.</li> <li>3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. zajišťující fungování Helpdesku,</li> <li>b. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,</li> <li>c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,</li> <li>d. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.</li> </ol> </li> <li>4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Postupy pro provoz a správu LAN a SAN infrastruktury,</li> <li>b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.</li> </ol> </li> </ol>			

5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
- a. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů
  - b. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele

**SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Kategorie služby	4 hod
Provozní doba	00–24 (7x24)
Dostupnost	99,8 %

**Způsob kontroly**

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.

Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

**KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ**

Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům.

## Katalogový list S1.4 - správa datového úložiště

n) KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	o) S-HW-LAN	p) KÓD	q) S1.4
Název služby	Správa datového úložiště		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Interní zaměstnanci		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	On-site/Off-site
	Tech. specialista hardware	10%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	[•]	[•]	[•]
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	[•]	[•]	[•]
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Technická podpora a správa datového úložiště: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,</li> <li>b. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,</li> <li>c. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,</li> <li>d. Podpora při pravidelné aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací,</li> <li>e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),</li> <li>f. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.),</li> <li>g. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,</li> </ol> </li> <li>2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.</li> <li>3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. zajišťující fungování Helpdesku,</li> <li>b. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,</li> <li>c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,</li> <li>d. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.</li> </ol> </li> <li>4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Postupy pro provoz a správu datového úložiště,</li> <li>b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.</li> </ol> </li> <li>5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</li> </ol>			



- a. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů
- b. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele

#### SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Kategorie služby	4 hod
Provozní doba	00–24 (7x24)
Dostupnost	99,8 %

#### Způsob kontroly

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.

Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

#### KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ

Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům.

## Katalogový list S1.5 - správa hybridních operátorských pracovišť včetně přepínačů

r) KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	s) S-HW-OPER	t) KÓD	u) S1.5
Název služby	Správa hybridních operátorských pracovišť včetně přepínačů		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Interní zaměstnanci		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	On-site/Off-site
	Tech. specialista hardware	10%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	[•]	[•]	[•]
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	[•]	[•]	[•]
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Technická podpora a správa hybridních operátorských pracovišť včetně přepínačů:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,</li> <li>b. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,</li> <li>c. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,</li> <li>d. Podpora při pravidelné aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací,</li> <li>e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),</li> <li>f. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.),</li> <li>g. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,</li> </ol> </li> <li>2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.</li> <li>3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. zajišťující fungování Helpdesku,</li> <li>b. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,</li> <li>c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,</li> <li>d. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.</li> </ol> </li> <li>4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Postupy pro provoz a správu hybridních operátorských pracovišť včetně přepínačů,</li> <li>b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.</li> </ol> </li> </ol>			

5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
- a. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů
  - b. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele

**SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Kategorie služby	Záruka
Provozní doba	7-17
Dostupnost	NA

**Způsob kontroly**

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.

Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

**KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ**

Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům.



## Katalogový list S1.6 - správa virtualizovaných desktopů

v) KATALOGOVÝ LIST			
<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	w) S-HW-DESK	x) KÓD	y) S1.6
<b>Název služby</b>	Správa virtualizovaných desktopů		
<b>VYMEZENÍ SLUŽBY</b>			
<b>Prostředí</b>	PRODUKČNÍ		
<b>Cílová skupina</b>	Interní zaměstnanci		
<b>Požadované role obsazované Dodavatelem</b>	<b>Název role</b>	<b>Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)</b>	<b>On-site/Off-site</b>
	Tech. specialista hardware	10%	-
	Technický specialista virtualizace	10%	-
	Technický specialista operačních systémů	10%	-
<b>CENY</b>			
<b>Položka</b>	<b>Cena bez DPH</b>	<b>Částka DPH</b>	<b>Cena s DPH</b>
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	[•]	[•]	[•]
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	[•]	[•]	[•]
<b>ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Technická podpora a správa virtualizovaných desktopů: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,</li> <li>b. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,</li> <li>c. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,</li> <li>d. Podpora při pravidelné aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací,</li> <li>e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),</li> <li>f. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.),</li> <li>g. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,</li> </ol> </li> <li>2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.</li> <li>3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. zajišťující fungování Helpdesku,</li> <li>b. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,</li> <li>c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,</li> <li>d. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.</li> </ol> </li> <li>4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</li> </ol>			

- a. Postupy pro provoz a správu virtualizovaných desktopů,
  - b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
- a. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů
  - b. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele

#### SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Kategorie služby	Záruka
Provozní doba	7-17
Dostupnost	NA

#### Způsob kontroly

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.

Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

#### KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ

Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům.

## Katalogový list S1.7 - správa projekčního systému a tiskárny

z) KATALOGOVÝ LIST			
<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	aa) S-HW-PROJ	bb) KÓD	cc) S1.7
<b>Název služby</b>	Správa projekčního systému a tiskárny		
<b>VYMEZENÍ SLUŽBY</b>			
<b>Prostředí</b>	PRODUKČNÍ		
<b>Cílová skupina</b>	Interní zaměstnanci		
<b>Požadované role obsazované Dodavatelem</b>	<b>Název role</b>	<b>Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)</b>	<b>On-site/Off-site</b>
	Tech. specialista hardware	5%	-
<b>CENY</b>			
<b>Položka</b>	<b>Cena bez DPH</b>	<b>Částka DPH</b>	<b>Cena s DPH</b>
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	[•]	[•]	[•]
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	[•]	[•]	[•]
<b>ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Technická podpora a správa projekčního systému a tiskárny: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,</li> <li>b. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,</li> <li>c. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,</li> <li>d. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),</li> <li>e. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.),</li> <li>f. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,</li> </ol> </li> <li>2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.</li> <li>3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Postupy pro provoz a správu projekčního systému a tiskárny,</li> <li>b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.</li> </ol> </li> <li>4. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů</li> <li>b. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele</li> </ol> </li> </ol>			
<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)</b>			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Kategorie služby	Záruka		
Provozní doba	7-17		

Dostupnost	NA
<b>Způsob kontroly</b>	
<p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.</p> <p>Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.</p>	
<b>KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ</b>	
<p>Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům.</p>	

## Katalogový list S2.1 - správa databází

dd) KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	ee) S-IS-DB	ff) KÓD	gg) S2.1
Název služby	Správa databází		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Interní zaměstnanci		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	On-site/Off-site
	Technický specialista informačních systémů operačního řízení	20%	-
	Technický specialista virtualizace	10%	-
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	[•]	[•]	[•]
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	[•]	[•]	[•]
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>1. Provoz databázové platformy MS SQL, Oracle, MySQL včetně:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kontrola logů (na denní bázi),</li> <li>Kontrola integrity systémových db (na denní bázi),</li> <li>Profylaktické činnosti (na týdenní bázi),</li> <li>Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců (na měsíční bázi),</li> <li>Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi),</li> <li>Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace),</li> <li>Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),</li> <li>Provádění pravidelných záloh SW konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele,</li> <li>Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),</li> <li>Vytváření kopií celých DB dle požadavků zadavatele,</li> <li>Podporu uživatelů (vývojářů, správců aplikací, ...) při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, zejména: <ol style="list-style-type: none"> <li>Konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (selekty, ...),</li> </ol> </li> </ol>			