

1.2.6 Katalogový list S1.6 - správa virtualizovaných desktopů

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-HW-DESK	KÓD	S1.6
Název služby	Správa virtualizovaných desktopů		
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%	-
	Technický specialista virtualizace	10%	-
	Technický specialista operačních systémů	10%	-
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	1 950 Kč	410 Kč	2 360 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	1 950 Kč	410 Kč	2 360 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>6. Technická podpora a správa virtualizovaných desktopů:</p> <ol style="list-style-type: none"> Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu, Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW, Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě, Podpora při pravidelné aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací, Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.), Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti, <p>7. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.</p> <p>8. 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> zajišťující fungování Helpdesku, zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd., zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS, zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury. <p>9. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p>			

- 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.
10. 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.

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

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-HW-PROJ	KÓD	S1.7
Název služby	Správa projekčního systému a tiskárny		
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	5%	-
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	1 000 Kč	210 Kč	1 210 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	1 000 Kč	210 Kč	1 210 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>5. Technická podpora a správa projekčního systému a tiskárny:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu, b. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW, c. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě, d. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předemtné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), e. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.), f. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti, <p>6. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.</p> <p>7. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Postupy pro provoz a správu projekčního systému a tiskárny, b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání. <p>8. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	
<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>	
KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ	
<p>Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům.</p>	

1.2.8 Katalogový list S2.1 - správa databází

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-IS-DB		S2.1
Název služby	Správa databází	KÓD	
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)	15 000 Kč	3 150 Kč	18 150 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	15 000 Kč	3 150 Kč	18 150 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
5. Provoz databázové platformy MS SQL, Oracle, MySQL včetně:			
a. Kontrola logů (na denní bázi),			
b. Kontrola integrity systémových db (na denní bázi),			
c. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi),			
d. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců (na měsíční bázi),			
e. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi),			
f. Návrh preventivních opatření s cílem předejit možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace),			
g. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),			
h. Provádění pravidelných záloh SW konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele,			
i. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),			
j. Vytváření kopií celých DB dle požadavků zadavatele,			
k. Podporu uživatelů (vývojářů, správců aplikací, ...) při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, zejména:			
iv. Konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (selekty, ...),			
v. Využití pokročilých služeb DB serveru (XML, Java, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL, ...)			

- vi. Přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, ...)
- 6. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
- 7. Provozní podpora platformy v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:
 - a. zajišťujících fungování helpdesku,
 - b. Úzká spolupráce s dodavateli služeb
 - c. Úzká spolupráce s dodavateli služeb z oblasti serverové infrastruktury při rezervaci zdrojů, vlastního vytvoření a stabilizaci virtuálního stroje, a následné instalaci a provozu operačního systému,
 - d. zajišťujících provoz aplikací, nebo aplikační infrastruktury,
- 8. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:
 - a. Postupy pro provoz a správu každého zařízení,
 - b. Postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
 - c. Provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
 - d. Správa konfigurací zařízení v CMDB zadavatele

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

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

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.

Doplnění Účastníka:

V nabídkové ceně je obsažen nákup maintenance pro Oracle DB Standard Edition One (počet licencí 2 ASF) na dobu poskytování servisních služeb.

1.2.9 Katalogový list S2.2 - správa ZOS a GIS

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-IS-OR	KÓD	S2.2
Název služby	Správa ZOS a GIS		
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 GIS systémů	20%	-
	Technický specialista virtualizace	10%	-
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	140 000 Kč	29 400 Kč	169 400 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	140 000 Kč	29 400 Kč	169 400 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>5. Provoz a správa systémů ZOS a GIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, defragmentace disku, kontrola místa na disku, b. Správa lokálních účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy), c. Kontrola logů (na denní bázi), d. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi), e. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře zadavatele (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace), f. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), g. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku, h. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelem, i. předkládání návrhů na optimalizaci systémů (na kvartální bázi), j. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), k. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace. l. Instalace produktů dle požadavku Zadavatele, m. Aktualizace produktů, úpravy konfigurace atd. <p>6. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.</p>			

7. 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:
 - a. zajišťující fungování Helpdesku,
 - b. zajišťující správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
 - c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
 - d. zajišťující provoz antivirové a antispamové infrastruktury.
8. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:
 - a. Postupy pro provoz a správu systémů,
 - b. Postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
 - c. Provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
 - d. Správa konfigurací zařízení v CMDB zadavatele

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

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

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.

1.2.10 Katalogový list S2.3 - správa operačních systémů včetně AD

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-IS-OS	KÓD	S2.3
Název služby	Správa operačních systémů včetně AD		
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 operačních systémů	20%	-
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	6 530 Kč	1 371 Kč	7 901 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	6 530 Kč	1 371 Kč	7 901 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>13. Provoz operačních systémů na bázi Microsoft Windows, Linux:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, defragmentace disku, kontrola místa na disku, b. Správa lokálních účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy), c. Kontrola logů (na denní bázi), d. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi), e. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře zadavatele (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace), f. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předemětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), <p>14. Správa operačních systémů v serverové infrastruktuře</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku, b. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelem, c. předkládání návrhů na optimalizaci Windows infrastruktury (na kvartální bázi), d. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace OS. f. Kontrola platnosti instalovaných certifikátů (na měsíční bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu <p>15. Správa serverových systémů, dle požadavků Zadavatele</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Instalace produktů dle požadavku Zadavatele, b. Aktualizace produktů, úpravy konfigurace atd. 			

16. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace prostředí OS dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele:
 - a. Konfigurace dostupných datových úložišť platformy (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení),
 - b. Konfigurace dostupných síťových připojení platformy,
 - c. Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, vzdálená instalace aplikací, atp.),
17. Provoz služby AD:
 - a. Správa účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy),
 - b. Údržba databáze a replikace AD,
 - c. Správa doménové/globální politiky (zakládání, úpravy, rušení),
 - d. Systémová správa certifikační autority,
 - e. Profylaktické činnosti, kontrola služby AD (na denní bázi),
 - f. kontrola logů (na denní bázi),
 - g. kontrola monitoringu služby (na denní bázi),
 - h. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
 - i. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
 - j. provádění pravidelných záloh konfigurací AD serverů (aktualizace záloh po každé změně),
18. Provoz služby DHCP:
 - a. Profylaktické činnosti, kontrola systému DHCP služby (na měsíční bázi),
 - b. kontrola logů (na týdenní bázi),
 - c. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi),
 - d. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
 - e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
 - f. provádění pravidelných záloh konfigurací DHCP serverů (aktualizace záloh po každé změně),
19. Správa služby DHCP:
 - a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi),
 - b. údržba služby DHCP - údržba databáze, přenosy databáze na záložní DHCP servery,
 - c. analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku,
 - d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelem,
 - e. předkládání návrhů na optimalizaci služby DHCP (na kvartální bázi),
 - f. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
 - g. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DHCP.
20. Provoz služby DNS:
 - a. Profylaktické činnosti, kontrola systému DNS,
 - b. kontrola logů (na měsíční bázi),
 - c. kontrola monitoringu služby DNS (na měsíční bázi),
 - d. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
 - e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
 - f. provádění pravidelných záloh konfigurací DNS serverů (aktualizace záloh po každé změně),
21. Správa služby DNS:

- a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
 - b. údržba služby DNS - údržba databáze (Hostname, C-Name, přenosy zón, atd.),
 - c. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
 - d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelí,
 - e. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
 - f. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DNS),
 - g. předkládání návrhů na optimalizaci sítě (na kvartální bázi).
22. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
23. 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:
- a. zajišťující fungování Helpdesku,
 - b. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
 - c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
 - d. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.
24. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:
- a. Postupy pro provoz a správu systémů,
 - b. Postupy pro obnovu systémů ze záloh,
 - c. Provozní deník pro každé systém/službu v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
 - d. Správa konfigurací systémů v CMDB zadavatele

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

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

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.