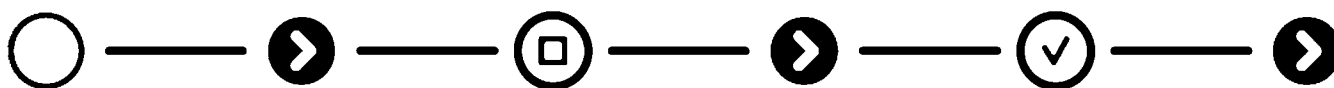


# Zajištění provozu informačních a komunikačních technologií SVS – nové prostředí

## Nabídka



pro:

Státní veterinární správa

# O<sub>2</sub> IT Services

O2 IT Services s.r.o., Za Brumlovkou 266/2, 140 00 Praha 4 – Michle  
IČO 02819678, [www.o2its.cz](http://www.o2its.cz)

---

1	IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE .....	3
1.1	Profil poskytovatele .....	4
2	PŘEDMĚT NABÍDKY – SPECIFIKACE PLNĚNÍ A PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB.....	5
2.1	Provoz a dohled vybraných služeb infrastruktury.....	5
2.2	Provoz a dohled operačních systémů vybraných serverů.....	7
2.3	Provoz služby HELPDESK .....	7
2.4	Podpora odboru IKT SVS .....	8
	Seznam HW pro předmět plnění .....	9
	Seznam serverů pro předmět plnění .....	9
3	PARAMETRY SLUŽEB .....	11
3.1	Kategorie incidentů.....	11
3.2	Parametry Help Desku .....	11
4.	POKUTY .....	12
4.1	Pokuty k incidentům .....	12
4.2	Pokuty k Help Desku .....	12
5	CENOVÁ SPECIFIKACE.....	13

---

# 1 Identifikační údaje

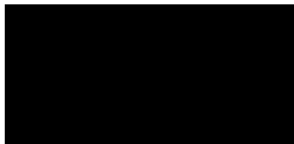
Tento dokument je nabídkou společnosti O2 IT Services s.r.o. na zajištění provozu informačních a komunikačních technologií SVS – nového provozního prostředí.

## Identifikační údaje:

Obchodní jméno:	O2 IT Services s.r.o.
Sídlo firmy:	Za Brumlovkou 266/2, 140 00 Praha 4
IČO:	02819678
DIČ:	CZ02819678
Zapsaná:	v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 223566

## Kontaktní osoba:

Jméno a příjmení:  
Mobil:  
E-mail:



## 1.1 Profil poskytovatele

O2 IT Services je expertem v oblasti informačních technologií. Svými službami pokrývá celý životní cyklus IT.

Portfolio tvoří především IT/business consulting, systémová integrace, aplikační vývoj a vývoj tzv. Managed Services, služby provozu a optimalizace IT a řešení bezpečnosti IT.

O2 IT Services vhodně kombinuje standardizovaná řešení IT produktů a individuální řešení na míru. Díky využití standardizovaných stavebních bloků IT jsou služby nejen snadno přizpůsobitelné požadavkům zákazníka, ale také opakovatelné – bez nutnosti stavět řešení stále od začátku na zelené louce. Klienti O2 IT Services tak vždy získávají optimální model, který jim přináší významnou přidanou hodnotu, zvyšuje jejich efektivnost a umožňuje jim elasticky se přizpůsobovat měnícím se potřebám.

O2 IT Services poskytuje IT služby pro komerční trh i vnitřně v rámci skupiny O2. Prokázané reference potvrzují schopnost uspokojit i nejnáročnější zákazníky, ať již se jedná o komerční společnosti nebo instituce státní správy.

Za klíčovou konkurenční výhodu O2 IT Services považuje odbornost, motivovanost a profesionální přístup svých zaměstnanců.

O2 IT Services je 100% dceřinou společností a členem koncernu O2 Czech Republic a.s.

---

## 2 Předmět nabídky – specifikace plnění a podmínky poskytování služeb

Předmětem plnění jsou tyto služby:

1. Provoz a dohled vybraných služeb infrastruktury
2. Provoz a dohled operačních systémů vybraných serverů
3. Provoz služby HELPDESK
4. Podpora odboru IKT SVS

### 2.1 Provoz a dohled vybraných služeb infrastruktury

Jedná se o zajištění provozu a dohledu vybraných služeb serverové infrastruktury.

#### a) Služba elektronické pošty:

- zajištění dostupnosti serverové části elektronické pošty
- zajištění technologické správy a rekonfigurace e-mailového serveru
- zajištění ochrany elektronické pošty
- součinnost s podporou klientů komunikujících se serverovou částí elektronické pošty

#### b) Serverová konektivita:

- zajištění síťové dostupnosti služeb a uživatelů k spravované serverové části
- součinnost při správě a realizaci přístupů do CMS
- součinnost při správě a realizaci přístupů do Internetu
- součinnost při správě a realizaci VPN přístupů pro Dodavatele SVS ke správě serverů a aplikací

#### c) Správa HW prostředků v DC Praha Nagano:

Zajištění technologické správy, zálohování a rekonfigurace v DC Praha Nagano:

- LAN přepínačů
- Firewall clusteru
- SAN přepínačů v DC Praha Nagano
- diskových úložišť
- blade enclosure, včetně LAN a SAN modulů
- blade serverů

Zajištění součinnosti při řešení záručního a pozáručního servisu HW a SW prostředků v lokalitě DC Praha Nagano.

#### d) Web server:

- zajištění technologické správy, zálohování a rekonfigurace www serveru

#### e) Proxy server:

- zajištění technologické správy, zálohování a rekonfigurace proxy serveru

#### f) DB cluster:

- zajištění technologické správy, zálohování a rekonfigurace MS SQL clusteru

#### g) Fileshare cluster:

- zajištění technologické správy, zálohování a rekonfigurace fileshare clusteru
-

**h) RDS server:**

- zajištění technologické správy, zálohování a rekonfigurace služeb pro vzdálenou správu do serverového prostředí SVS – RDS server

**i) DHCP server:**

- zajištění technologické správy, zálohování a rekonfigurace služeb DHCP serveru

**j) Certifikační autorita:**

- zajištění technologické správy, zálohování a rekonfigurace služeb interní CA

**k) Domain služby, DNS, NTP:**

- zajištění technologické správy, zálohování a rekonfigurace Domain serverů, DNS a NTP serverů

**l) Zálohování a obnova:**

- zajištění technologické správy, zálohování a rekonfigurace zálohovacího systému, zálohování dat dle zálohovacího plánu Objednatele a součinnost při případné obnově dat Objednatele.
- Vytvoření speciální kopie dat dle požadavků Objednatele.

**m) Služby správy VMware řešení v lokalitě DC Praha Nagano:**

- zajištění technologické správy, zálohování a rekonfigurace VMWare prostředí.

**n) Služba monitoringu:**

- zajištění technologické správy, zálohování a rekonfigurace monitoring systému k zajištění dohledu spravovaných služeb s eskalací na helpdesk systém.  
V případě porušení nastavených prahových hodnot budou odesílány informace na odpovědné řešitelské skupiny Dodavatele.

**o) Služba WSUS:**

- zajištění technologické správy, zálohování a rekonfigurace systémů pro aktualizaci operačních systémů - WSUS.

**p) Služba Antivirové ochrany operačních systémů:**

- zajištění technologické správy, zálohování a rekonfigurace systémů pro antivirovou ochranu operačních systémů ESET

**q) Služba provozní dokumentace:**

- Tvorba a údržba provozní dokumentace spravovaných služeb a serverů

**r) Změny konfigurací v rozsahu běžného provozu:**

- Změny konfigurací HW/SW v rozsahu běžného provozu
  - instalace operačních systémů a jejich konfigurace, správa komponent OS, konfigurace síťové vrstvy (IP, DNS, teaming)
  - vytváření nových DB instancí
-

## 2.2 Provoz a dohled operačních systémů vybraných serverů

- a) Zajištění správy operačního systému serverů provozovaných v rámci VMware clusteru „Infrastructure“ v lokalitě Praha Nagano.
- b) Zajištění komplexního dohledu nad servery provozovaných v rámci VMware clusteru „Infrastructure“ v lokalitě Praha Nagano.

## 2.3 Provoz služby HELPDESK

V rámci této služby budou poskytovány činnosti související s provozem jednoho kontaktního místa (single point of contact - SPoC) pro zajištění technického provozu ICT služeb a podpůrných služeb včetně provozu troubleticketovacího systému Dodavatelem. Toto kontaktní místo bude dostupné na tel. lince a emailové adrese a bude zajištěno operátorským zabezpečením ze strany Dodavatele.

Na definovanou linku a emailovou adresu budou hlášeny veškeré incidenty, požadavky a problémy provozu infrastruktury.

Služba	Příjem	Rozsah zaručeného provozu služby
Příjem kontaktů e-mailem	7x24	Pracovní dny 7:00 – 18:00
Příjem telefonických kontaktů	Pracovní dny 7:00 – 18:00	Pracovní dny 7:00 – 18:00

### Řízení životního cyklu Incidentu

- plnění role 1. úrovně podpory v procesu Incident Managementu, kam především patří:
  - příjem Incidentů
  - analýza Incidentů
  - kategorizace Incidentů
  - prvotní řešení incidentů, je-li k dispozici databáze známých chyb
  - předávání řešení incidentů na 2. úroveň podpory (dle metodiky ITIL)
  - sledování a průběžná kontrola řešení Incidentů
  - ověřování vhodnosti řešení u uživatele
  - uzavírání Incidentů
- Koordinace 2. a 3. úrovně podpory v procesu Incident Managementu (dle metodiky ITIL)
- Zajišťování funkční či hierarchické eskalace

### Řízení životního cyklu Požadavku

- identifikace požadavku
- předání požadavku na řešitele
- sledování a průběžná kontrola řešení požadavku
- ověřování řešení u uživatele
- uzavírání požadavku

### Řízení životního cyklu Požadavku na změnu

- příjem a evidence Požadavku na změnu
  - předávání Požadavků na změnu na vyjádření Metodickému oddělení Objednatele
  - předávání Požadavků na změnu k realizaci dodavatelům
  - sledování a průběžná kontrola plnění Požadavků na změnu
-

#### Komunikace s Objednatelem

- průběžná informovanost Objednatele o stavu vyřizování jimi hlášených incidentů, problémů a požadavků
- informování Objednatele o plánovaných odstávkách systémů, o připravovaných změnách a dopadu těchto změn a odstávek.
- generování automatických hlášení prostřednictvím elektronické pošty na definované pracoviště Objednatele

#### Reakční doby v případě výskytu incidentu:

- reakce na nahlášený incident - 60min
- zahájení řešení incidentu v pracovní den 7:00 -16:00 do 6 hodin
- zahájení řešení incidentu mimo pracovní dny a hodiny do 48 hod. nebo do 6 hodin následujícího prvního pracovního dne.

## 2.4 Podpora odboru IKT SVS

Služby jsou poskytovány bez SLA.

#### a) Servisní management

- Reporting - Příprava standardních a zákaznických měsíčních reportů
- Řízení životního cyklu Incidentu na straně Dodavatele
- Řízení životního cyklu Požadavku na straně Dodavatele
- Řízení životního cyklu Požadavku na změnu na straně Dodavatele
- Komunikace s Objednatelem

#### b) Součinnost se správou 3. stran

- Zajištění součinnosti s provozem Centrálního syslog řešení (správu zajišťuje SVS jiným subdodavatelem)
- Zajištění součinnosti s řízením centrální bezpečnosti infrastruktury SVS (řízení bezpečnosti a správu řešení zajišťuje SVS jiným subdodavatelem)
- Zajištění součinnosti se správou IS SVS (správu aplikací SVS zajišťuje SVS jinými subdodavateli)

#### c) Konzultační služby (maximální rozsah 5MD/měsíčně)

- Podpora a konzultace při řešení provozních problémů na jednotlivých KVS a jejich podřízených jednotkách
  - tvorba analýz a návrhů na rozvoj HW a SW řešení v odborných (IKT) a technických otázkách IS SVS.
  - návrh, posuzování, realizace a dokumentace konfiguračních změn dle požadavků Objednatele v součinnosti s 3. stranami.
  - činnosti nad rámec běžného provozu Infrastruktury Objednatele, které Objednatel nemohl předvídat, resp. přesně popsat v okamžiku uzavření Smlouvy. Jedná se o činnosti, které souvisejí s popsávanými službami nelze především z důvodů technologických, bezpečnostních či z důvodů požadavku odpovědnosti za SLA zajistit jiným dodavatelem.
-



## Přehled serverů pro předmět plnění

Seznam HW pro předmět plnění

(stav k 5.6.2019 17:50)

- Servery
  - 1x HPE BladeSystem c7000
  - 14x HPE ProLiant BL460c Gen10
- Datová úložiště
  - 1x Dell EMC SC7020
  - 1x NAS FS8600
  - 1x Dell EMC Data Domain 6300
- Firewall cluster
  - 2x Fortinet FortiGate 500E
- Datová síť
  - 2x Switche Extreme x440 48port

Seznam serverů pro předmět plnění

(stav k 5.6.2019 17:50)

- PROD-APL01
  - PROD-APL01T
  - PROD-APL02
  - PROD-APL02T
  - PROD-APL03
  - PROD-APL04
  - PROD-APL05
  - PROD-APL06
  - PROD-APL07
  - PROD-APL08
  - PROD-APL09
  - PROD-APL10
  - PROD-APL17
  - PROD-APL18
  - PROD-APL19
  - PROD-APL20
  - PROD-APL21
  - PROD-APL22
  - PROD-CA01
  - PROD-DC01
  - PROD-DC02
  - PROD-DHCP01
  - PROD-DHCP02
  - PROD-EX01
  - PROD-EX02
  - PROD-LIC01
  - PROD-MNG01
  - PROD-NODE11
  - PROD-NODE12
  - PROD-NODE13
  - PROD-NODE21
  - PROD-NODE22
  - PROD-WSUS01
  - TEST-APL01
  - TEST-APL02
  - TEST-APL03
  
  - Vcsa ... vCenter Server
-

- KempMaster ... loadbalancer
  - MNG-Backup
  - MNG-Storage
  - vl-srv51 ... avamar backup server
  - vl-srv52 ... avamar backup proxy server
  - vl-srv55 ... Extreme Management Center
- vw-srv53 ... Dell Storage Manager
-

## 3 Parametry služeb

### 3.1 Kategorie incidentů

Upřesnění kategorií incidentů ve vztahu ke Službě	
<u>Kategorie A</u>	Incident kategorie A se rozumí zejména: Incident, která zcela nebo podstatným způsobem znemožňuje užívání „Prostředí“. Za Incident kategorie A se považuje i Incident s výše uvedenými dopady, který se projevuje občas nebo náhodně.
<u>Kategorie B</u>	Incident kategorie B se rozumí zejména: Incident, která nebrání užívání „Prostředí“, ale omezuje jeho provoz. Za Incident kategorie B se považuje i Incidentu s výše uvedenými dopady, který se projevuje občas nebo náhodně.
<u>Kategorie C</u>	Incident kategorie C se rozumí zejména: Incident „Prostředí“, který není Incidentem kategorie A ani B.

Parametry		
Název	Jednotka	Zaručená hodnota [max.], pokud se Strany nedohodnou jinak.
Doba odstranění Incidentu kategorie A	hod	max. 16
Doba odstranění Incidentu kategorie B	hod	max. 40
Doba odstranění Incidentu kategorie C	hod	max. 80

### 3.2 Parametry Help Desku

Název	Jednotka	Zaručená hodnota [max.]
Doba odezvy	hod	max. 1

## 4. Pokuty

### 4.1 Pokuty k incidentům

<b>Smluvní pokuty</b>			
<b>Název Parametru</b>	<b>Smluvní pokuta v Kč</b>	<b>Max. výše smluvní pokuty v Kč</b>	<b>Způsob výpočtu</b>
Doba odstranění Incidentu kategorie A	10.000,-	30.000,-	Pro každý Incident, za každých započatých 24 hodin nad Zaručenou hodnotu
Doba odstranění Incidentu kategorie B	5.000,-	25.000,-	Pro každý Incident, za každých započatých 24 hodin nad Zaručenou hodnotu
Doba odstranění Incidentu kategorie C	5.000,-	25.000,-	Pro každý Incident, za každých započatých 24 hodin nad Zaručenou hodnotu

### 4.2 Pokuty k Help Desku

<b>Název parametru</b>	<b>Smluvní pokuta v Kč</b>	<b>Max. výše smluvní pokuty v Kč</b>	<b>Způsob výpočtu</b>
Doba odezvy	1.000,-	10.000,-	Pro každý Požadavek, za každou započatou hodinu nad stanovenou hodnotu

---

## 5 Cenová specifikace

<b>Popis položky</b>	<b>Cena v Kč bez DPH/měs.</b>	<b>Výše DPH v sazbě 21 %</b>	<b>Cena v Kč včetně DPH/měs.</b>
Cena celkem za celý rozsah plnění	78.510,-	16.487,10	94.997,10

---