

PŘÍLOHA Č. 4 Specifikace Služeb

Specifikace požadovaných služeb

1.1. Obecný popis

Zadavatel požaduje, aby dodavatel prováděl služby v oblasti správy stávajícího zařízení v součinnosti se zadavatelem a dalšími subjekty, kteří se podílejí na funkčnosti celého systému. Dodavatel bude plně zodpovědný za rutinní provoz zařízení, změnu konfigurací, ladění a optimalizaci celého systému a kompletní administrátorskou práci veškerého zařízení definovaného v rámci tohoto výběrového řízení. Seznam těchto zařízení, je uveden v příloze č.7. Nejdůležitější zařízení jsou umístěna v DC01 (Šárka), na adrese Praha 6, Lužná 591 (zadavatel zde využívá hostingových služeb společnosti Vegacom) a DC00 (NUB), na adrese France Kafky 1, Praha 1. Ostatní zařízení jsou umístěna v dalších lokalitách na území Hlavního města Prahy, viz. příloha č.6.

Vybraný uchazeč nebude zodpovědný za řešení problémů souvisejících s výměnou vadných dílů a za eskalaci k výrobci, která je vždy na straně dodavatele daného HW a SW, dodavatel je však plně zodpovědný za její eskalaci k dodavatelům těchto technologií. Dodavatel je dále zodpovědný za celkové monitorování řešení problémů a správu celého systému.

Požadované služby jsou rozděleny do několika oblastí

- 1) Služby nezbytné pro zajištění provozu
- 2) Optimalizace, služby dle katalogových listů

Dodavatel musí splnit a prokázat kvalifikační kritéria vymezené v rámci této zadávací, že je schopen provádět služby v uvedeném rozsahu a kvalitě.

1.2. Převzetí služby

Seznámení s dokumentací, převzetí přístupových údajů, atd. a to v době mezi podpisem smlouvy a zahájením plnění podle bodu 1.3, a 1.4 této Přílohy č.1 –Specifikace požadovaných služeb.

Po naplnění bodu č.1.2 bude vyhotoven a podepsán Předávací protokol, kde uchazeč potvrdí, že se seznámil s dokumentací, převzal přístupové údaje, atd. a dnem podpisu Předávacího protokolu začíná plnit podporu dle smlouvy.

1.3. Základní požadavky na SLA

Vybraný uchazeč bude povinen po dobu 48 měsíců poskytovat služby podpory zařízení, která jsou uvedena v příloze č. 7 této zadávací dokumentace, bude povinen dodržet následující lhůty stanovené s ohledem na kategorii služby, přičemž tyto lhůty začínají běžet okamžikem doručení požadavku vybranému uchazeči.

SLA kategorie A	2x4x8 hod	Veškeré kritické požadavky a to zejména SAN, LAN, Load balancery (F5), centrální disková pole (HDS, NetApp/IBM), servery (IBM, HP, SUN, ORACLE, Dell)
SLA kategorie B	8x24x36 hod	HA dostupnost clusteru Oracle, vmware, citrix, zálohování, archivace.
SLA kategorie C	24x96x120 hod	Kabeláže optické a metalické, redundantní prvky resp. pokud tyto vady nemají vliv na SLA kategorie typu A resp. B

Upgrade, Update: Vybraný uchazeč bude odpovědný za provádění aktualizace operačního systému, firmware ve všech HW zařízeních.

Podpora provozuschopnosti: Vybraný uchazeč bude odpovědný za provozuschopnost systému. V případě, že dojde k výpadku nějaké komponenty, bude odpovědný za udržení chodu systému do doby, nežli bude odstraněna porucha výrobcem. Podporu výrobců zařízení je povinen zajistit zadavatel.

Administrativní a Konzultační služby: Vybraný uchazeč bude povinen místně nebo vzdáleně provádět správu a administraci systémů v oblasti HW a SW.

Hot-line a monitorování systému: Vybraný uchazeč bude povinen zajistit Hot-line pro požadavky zadavatele dle SLA kategorie, dále bude odpovědný za monitorování celého systému pro řešení vzniklých problémů.

Zálohování systému: Vybraný uchazeč bude povinen zajistit provoz zálohovacího systému, obnovu dat, nastavení politik zálohovacího prostředí.

Vybraný uchazeč bude povinen provádět administrátorskou činnost na zařízení zadavatele s uvedenými SLA parametry.

SLA nenahrazuje záruční podmínky na uvedený seznam HW a SW zařízení, pouze je doplňuje o služby administrativní, monitorovací a celkovou správu prostředí.

Vybraný uchazeč bude však zodpovědný za vyřízení a sledování opravy HW a SW daného zařízení s dodavatelem těchto zařízení.

Vybraný uchazeč dále bude povinen provádět správu systému v součinnosti se stávajícími správci aplikačních systémů, které běží na uvedených systémech.

Vybraný uchazeč bude povinen poskytovat zadavateli podporu v tomto rozsahu:

Upgrade, Update	Reakční doba dle SLA Kategorie	Po dobu 48 měsíců ode dne uzavření smlouvy.
------------------------	--------------------------------	---

Podpora provozuschopnosti	Reakční doba dle SLA Kategorie	Po dobu 48 měsíců ode dne uzavření smlouvy.
Administrativní a Konzultační služby	Reakční doba dle SLA Kategorie	Po dobu 48 měsíců ode dne uzavření smlouvy.
Hotline a monitorování systému	Reakční doba dle SLA Kategorie	Po dobu 48 měsíců ode dne uzavření smlouvy.
Zálohování systému	Reakční doba dle SLA Kategorie	Po dobu 48 měsíců ode dne uzavření smlouvy.

1.4. Optimalizace, služby dle katalogových listů (51 MD za měsíc) – služby dle čl. 2.1.3 a čl. 11 smlouvy

Popis předpokládaného rozsahu poptávaných rolí a služeb v rámci týmů zabezpečujících rozšířenou podporu.

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Hlavní rozšířené služby
Popis služby:	Service desk, Management Incidentů, Management problémů, Management změn, Management konfigurací. Uchazeči sami definují standardy poskytování těchto služeb, musí však vycházet z všeobecně uznávaných standardů (např. ITIL, COBIT).
Měrná jednotka:*	MD (8)

Typ služby:	Popis služby:
Název služby:	Projektové řízení
Popis služby:	Projektový manager (PM) bude zodpovědný za součinnost jednotlivých dodavatelů a koordinaci HW a SW služeb v návaznosti na požadované termíny odevzdání. Projektový manager bude mít vyšší váhu nežli jednotliví PM, kteří jsou zodpovědní za dodávky jednotlivých technologických celků. Projekty jsou řízeny podle standardu (např. PRINCE2).
Měrná jednotka:	MD (6)

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Business Impact Analyze (BIA)
Popis služby:	Požadavek na vytvoření BIA pro oblast všech systémů se zjištěním dopadu na provoz v případě výpadku. Návrh a optimalizace nového pracovního procesu, který bude použit pro hlavního IT architekta a DR plán.
Měrná jednotka:	MD (1)

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Monitorování
Popis služby:	Požadavek na globální monitorování dodaného HW prostředí s využitím stávajících prostředků. Bude nutné navrhnout strukturu monitorování s ohledem na aplikační návaznosti tak aby byl zjištěn vztah mezi vytížením HW a SW. Pravidelné výkonnostní monitorování bude určeno kromě jiného pro hlavního IT architekta a dále pro oblast výkonnostního ladění. Bude zaměřeno především jako podpora provozu, kde je předpokládána tato činnost.
Měrná jednotka:	MD (2)

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Migrace aplikace z/do datového centra
Popis služby:	Služba zajistí migraci stávající aplikace do datového centra (DC). Obsahem bude: 1. vytvoření migračního projektu, který popíše v detailu požadavky aplikace na DC a jejich splnění v DC ve všech oblastech (síťové, aplikační, databázové, zálohovací, bezpečnostní, dohledové, administrační, servisní) včetně harmonogramu migrace, 2. provedení vlastní migrace do DC včetně případného stěhování stávajícího HW.
Měrná jednotka:	MD (8)

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	VMware Health-Check
Popis služby:	Obsahem služby je komplexní kontrola virtualizovaného prostředí s vazbami na využití dostupných prostředků včetně návrhu kroků směřovaných k optimalizaci provozu virtuálních serverů. Četnost služby.
Měrná jednotka:	MD (1)

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Bezpečnostní administrátor
Popis služby:	Správa bezpečnostních politik, zavádění nových služeb/aplikací do DC, předcházení bezpečnostním incidentům, řešení provozních stavů, údržba aktuální bezpečnostní dokumentace.
Měrná jednotka:	MD (1)

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Zálohování a obnova dat
Popis služby:	Provozní zajištění zálohování a obnovy dat v prostředí DC. Součástí služby je i udržování seznamu zálohovaných systémů, stanovení zálohovací politiky a pravidelný test obnovy dat.
Měrná jednotka:	MD (3)

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Provoz a údržba technologií DC
Popis služby:	Hlavním cílem Service Level Managementu je s uživateli dohodnout, odsouhlasit a zdokumentovat cíle, jichž má být dosaženo při provozování IT služeb. Dodržování těchto cílů je pak monitorováno a reportováno typicky na měsíční bázi.
Měrná jednotka:	MD (3)

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	F5 - Optimalizace provozu
Popis služby:	Konfigurace zařízení F5 s ohledem na vývoj současně provozovaných aplikací. Změna konfigurace v souvislosti s nasazením nových aplikací.
Měrná jednotka:	MD (1)

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Hlavní IT architekt DC
Popis služby:	Hlavní IT architekt bude zodpovědný za součinnost jednotlivých skupin a koordinaci HW a SW plánu v návaznosti na IT cíle MHMP. Hlavní architekt bude mít vyšší váhu nežli jednotliví IT architekti MHMP, kteří jsou zodpovědní za návrhy jednotlivých technologických celků.
Měrná jednotka:	MD (2)

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Vytvoření DR plánů
Popis služby:	Ve spolupráci s hlavním IT architektem a BIA bude tato osoba zodpovědná za navržení DR plánu datového centra s ohledem na veškeré IT aspekty z toho vyplývající. DR plán bude primárně zaměřen na cluster technologie, replikace datového prostoru, aplikační provázanost s HW, záloha a obnova dat v požadovaných RTO a RPO. Předpokládá se součinnost s projektem zálohování.
Měrná jednotka:	MD (1)

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Bezpečnostní architekt infrastruktury DC
Popis služby:	Požadavek na vytvoření a doporučení bezpečnostních pravidel s ohledem na přístup k datům. Navržení bezpečnostní kategorizace dat pro místní a vzdálené přístupy. Nutná součinnost s interním bezpečnostním týmem.
Měrná jednotka:	MD (1)

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Bezpečnostní audit
Popis služby:	Kontrola dodržování bezpečnostních politik, penetrační testy, revize stávajících bezpečnostních politik ve vztahu k aktuálně platným bezpečnostním normám a doporučením.
Měrná jednotka:	MD (1)

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Kapacitní plánování
Popis služby:	Obsahem této služby je kontrola a nezbytné změny ve stávající KI tak, aby byla schopna podporovat instalované aplikace. Výstupem služby jsou úpravy designu, konfigurace či příprava podkladů pro upgrade KI DC. Služba zahrnuje kontrolu racků z hlediska obsazenosti jednotlivých síťových prvků, jejich výkonnosti a propustnosti celé KI. Služba se nezabývá monitoringem již existujícího prostředí, je zaměřena proaktivně na nové aplikace a změny v DC.
Měrná jednotka:	MD (1)

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Optimalizace designu
Popis služby:	Obsahem této služby jsou přípravy a realizace změn designu KI DC vycházející s analýz monitoringu provozu DC. Tento specialista bude zodpovědný za korektní provedení změn v KI a jejich propagaci do ostatních částí infrastruktury, především do sítě MepNet.
Měrná jednotka:	MD (1)

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Provozní řády DC
Popis služby:	Vytvoření kvalitního provozního řádu včetně procesu fyzických přístupů, který chápeme jako nedílnou součást provozního řádu, je nezbytnou podmínkou pro bezproblémové fungování datového centra.
Měrná jednotka:	MD (1)

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Výkonnostní ladění
Popis služby:	Na základě monitorování bude tato služba provádět doporučení a samotnou výkonnostní optimalizaci, ladění systémů v rozsahu HW, SW až po DB systémy. Tato služba bude úzce provázána s monitorováním.
Měrná jednotka:	MD (1)

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Dokumentace
Popis služby:	Zadavatel požaduje od dodavatele tvorbu dokumentace vztahující se k zařízením, tak jak je popsána v rámci požadovaných metodik pro Projekt Manažera. Tato dokumentace se stane majetkem zadavatele, tak aby měl veškeré informace potřebné pro provoz datového centra, jeho nastavení a pro jeho rozvoj
Měrná jednotka:	MD (4)

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Profylaxe HW
Popis služby:	Profylaktická kontrola HW - odstavení HW z provozu, mechanická kontrola komponent, čištění vnitřních prostorů od prachu
Měrná jednotka:	MD (2)

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Údržba síťové infrastruktury
Popis služby:	Hlavním cílem je kontrola stavu HW/SW infrastruktury s možností

	předcházet chybám a zajištění rutinního provozu sítí LAN/SAN
Měrná jednotka:	MD (2)