

## A. Poskytování servisních služeb - měsíčně:

### Správa HW a SW pro běh prostředí PPII

Jedná se o veškeré úkony prováděné v infrastruktuře objednatele, a to lokálním přístupem během pravidelné **měsíční plánované návštěvy** či na základě dlouhodobě plánovaných akcí. Tato služba se dále dělí na tyto oblasti:

#### Administrace hardwaru

- Obecná kontrola hardwaru (kontrola logů OS, VMWare, Backup, aplikace)
- Konfigurace serverů (disková pole RAID, paměť, procesory, atd...)
- Konfigurace zdrojů záložního napájení (UPS)
- Testování hardwaru (detekce závady HW na základě logů)
- Upgrade firmwaru hardwaru

#### Administrace OS a aplikací (softwaru)

- Správa OS Windows a VMWare ESX na úrovni operačního systému a správa „console“ OS
- Správa vybraných aplikací (VMWare VirtualCenter)
- Správa událostí operačních systémů, jejich interpretace, analýza a řešení problémových stavů

#### Správa datových úložišť

- Konfigurace a testování diskových polí SAN založených na technologii FC a SAS
- Konfigurace a testování datových sítí SAN (FC a SAS)
- Optimalizace výkonosti a datových prostorů v rámci storage serveru (efektivita provozu)

Seznam HW a SW pro tuto službu je uveden v příloze č. 2.

|  |  |
|--|--|
| <b>Předplacený počet hodin služby:</b> | 6 hodin/měsíc  |
| <b>Službu provozuje:</b>               | technik zhotovitele  |
| <b>Výstupem služby je:</b>             | pravidelný měsíční report jako součást fakturace ceny služby |
| <b>Cena služby:</b>                    | <b>9.000 Kč bez DPH</b>                                      |

### Helpdesk

Služba poskytování podpory administrátorům objednatele. Tito zaměstnanci mohou využít připojení na portál aplikace Helpdesk, případně využít možnosti telefonické podpory Hotline v urgentních případech. Požadavky zadané do systému Helpdesk (přes e-mail či webový formulář na adrese Helpdesku), nebo telefonické Hotline lince, jsou dle sjednané reakční doby odbaveny technikem zhotovitele v rámci definovaných kompetencí.

### **Pokrytí služby**

Servisní pokrytí:

standardně: 5 dnů v týdnu (pouze pracovní dny) 11 hodin denně v době od 6:00-17:00 hod.  
- zahrnuto v paušální ceně

**Doba odezvy (reakční doba): 2 hodiny od zaslání požadavku na servisní zásah**

Reakční dobou se rozumí doba od nahlášení problému do zahájení řešení problému

Seznam HW a SW pro tuto službu je uveden v příloze č. 2.

### **Kvalita služeb**

**Standardní úroveň:** Dodržení reakční doby do 2 hodin od prokazatelného nahlášení požadavku.

**Kritická úroveň:** Nedodržení 2x reakční doby v jednom měsíci = **sleva 25 % z ceny za standardní úroveň služby**

**Službu provozuje:** technik zhotovitele

**Výstup služby je:** Seznam zadaných požadavků a jejich řešení jako součást v pravidelném měsíčním reportu.

**Finanční ocenění služby (měsíční cena) - Standardní úroveň služby: 16.000 Kč bez DPH**

## **B. Poskytování servisních služeb - pololetně:**

### **Metodické řízení a nastavení procesu zálohování**

V rámci této služby bude prováděno metodické řízení a nastavení procesu zálohování dat. Součástí této služby je provádění testování kompletní obnovy dat, a to s pololetní periodou.

Tato služba je poskytována pro zálohovací systémy založené na technologii VMWare Consolidated Backup a Symantec Backup Exec.

**Výstupem této služby bude report o testování obnovy zálohy, případně změna metodiky procesu zálohování. Výstupy budou předloženy vždy do jednoho měsíce od ukončení testování nejpozději v rámci fakturace ceny služby.**

### **Předpokládaná součinnost objednatele**

Přidělení zálohovacích, tzv. „backup“, práv pro všechny systémy, které se budou zálohovat, zhotoviteli. Definice zálohovaných dat a zálohovací politiky.

Zhotovitel bude informován nejpozději do 2 pracovních dnů o případných změnách, které by mohly mít vliv na zálohování, tj. např. změna infrastruktury, bezpečnostních pravidel, či interních směrnic týkajících se zálohovací politiky.

### **Objem služeb**

Zálohovány budou operační systémy PSPK a data aplikací.

**Předplacený počet hodin služby:** 14 hodin/pololetí  
**Službu provozuje:** technik zhotovitele  
**Cena služby:** 20.000 Kč bez DPH

### **Dokumentační služby**

Obsahují garanci jednou za **pololetí aktualizovat** dokumentaci infrastruktury.

Dokumentace pokrývá tyto oblasti:

- Seznam a přehled instalovaného HW
- Detailní informace o zapojení HW
- Seznam instalovaných serverových aplikací
- Schéma sítě LAN
- Schéma sítě SAN
- Schéma storage systémů (diskových serverů i zálohovacích knihoven)
- Popis správy IT infrastruktury – navigace
- Kompletní seznam hesel pro management (elektronicky šifrovaný)
- Zálohy a konfigurace všech zařízení
- Kontakty na zodpovědné osoby

Dokumentace bude poskytována formou publikačního systému (bezpečný uzavřený intranet).

Dokumentace bude poskytnuta vždy do jednoho měsíce od ukončení pololetí nejpozději v rámci fakturace ceny služby.

Seznam HW a SW pro tuto službu je uveden v příloze č. 2

### **Kvalita služeb**

**Standardní úroveň:** Včasné předkládání aktualizací dokumentace  
**Kritická úroveň:** Zpoždění předložení dokumentace o více jak jeden měsíc = **sleva 25 % z ceny za standardní úroveň služby**  
**Předplacený počet hodin služby:** 7 hodin/pololetí  
**Službu provozuje:** technik specialista zhotovitele

**Finanční ocenění služby (pololetní cena) - Standardní úroveň služby: 10.000 Kč bez DPH**

## **Sběr a analýza výkonnostních a kapacitních parametrů, včetně plánování změn a rozvoje infrastruktury IT**

Jedná se o pravidelný sběr všech podstatných dat vypovídajících o chodu hardwaru, virtualizační vrstvy, operačních systémů i aplikací kompletního IT prostředí pro běh zařízení PPII. Data jsou ukládána pravidelně s předem nastavenou frekvencí a posléze analyzována. Výstupem jsou pravidelné **pololetní zprávy (tzv. reporty)**, které přináší informace nejen o aktuálním stavu infrastruktury a jejím využití, ale i projektované trendy do budoucna. Jedná se o informace vztažené k výkonu, kapacitě, dostupnosti a celkové spolehlivosti infrastruktury, na jejichž základě lze hodnotit úroveň služby pro potřeby SLA. Výstupem služby bude manažerské shrnutí.

Tato služba dále převádí zodpovědnost za měření výkonnosti systémů a plánování změn v infrastruktuře IT pro běh prostředí PPII na stranu zhotovitele a poskytuje objednateli záruku dostupnosti aktualizovaných plánů pro budoucí rozvoj a konfigurační změny kompletní infrastruktury. Tato služba je poskytována pro všechny produkční systémy, řídicí i zálohovací systémy, které tvoří prostředí pro běh zařízení PPII. Služba poskytuje návrhy zdokonalení infrastruktury, návrhy výměny hardwaru či nákupu nových technologií a jejich začlenění do infrastruktury objednatele.

Jedná se zejména o sledování následujících spojitých dat a trendů:

Utilizace a stav hardwaru

- Zjišťování a monitorování stavu prostředí PSPK
- Zatížení procesorů
- Zatížení paměti
- Obsazený a dostupný prostor na datových úložištích
- I/O operace na diskových řadičích
- I/O operace na síťových kartách
- Spolehlivost hardwaru (podíl odstávek způsobených chybami hardwaru)

Utilizace a distribuce výkonu virtualizační vrstvy

- Zatížení procesorů
- Zatížení paměti
- I/O operace na diskových řadičích
- I/O operace na síťových kartách
- Rozložení a využívání prioritizace v přístupu k systémovým zdrojům
- Dostupnost a funkčnost optimalizační technologie VMWare clusteru DRS
- Dostupnost a funkčnost technologie zajišťující vysokou dostupnost VMWare HA
- Spolehlivost virtualizační vrstvy (podíl odstávek způsobených chybami virtualizační vrstvy)

Utilizace a stav virtuálních serverů

- Zatížení procesorů
- Zatížení paměti
- Obsazený a dostupný prostor na virtuálních datových úložištích
- I/O operace na virtuálních diskových řadičích
- I/O operace na virtuálních síťových kartách
- Spolehlivost operačního systému (podíl odstávek způsobených chybami operačního systému)

Výstupy budou předloženy vždy do jednoho měsíce od ukončení měření nejpozději v rámci fakturace ceny služby.

Seznam HW a SW pro tuto službu je uveden v příloze č. 2

### **Kvalita služeb**

**Standardní úroveň:**

Včasné předložení výstupů

**Kritická úroveň:**

Zpoždění výstupů o více jak jeden měsíc = **sleva 25 % z ceny za standardní úroveň služby**

**Předplacený počet hodin služby:**

7 hodin/pololetí

**Službu provozuje:**

technik specialista zhotovitele

**Finanční ocenění služby (pololetní cena) - Standardní úroveň služby: 14.000 Kč bez DPH**

## **Řízení plánů pro vysokou dostupnost, obnovu provozu a jejich testování**

V rámci této služby bude prováděno metodické řízení plánů pro vysokou dostupnost a její nastavení. Součástí této služby je provádění testování vysoké dostupnosti, a to s **pololetní periodou**.

### **Výstupem této služby je zpráva a návrh na případné změny.**

Výstupy budou předloženy vždy do jednoho měsíce od provedení testů nejpozději v rámci fakturace ceny služby.

### **Předpokládaná součinnost objednatele**

Zhotovitel bude informován nejpozději do 2 pracovních dnů o případných změnách, které by mohly mít vliv na dostupnost, tj. např. změna infrastruktury, bezpečnostních pravidel, interních směrnic, požadovaných dostupností systémů apod.

Seznam HW a SW pro tuto službu je uveden v příloze č. 2

### **Kvalita služeb**

**Standardní úroveň:**

Včasné předložení výstupů

**Kritická úroveň:**

Zpoždění výstupů o více jak jeden měsíc = **sleva 25 % z ceny za standardní úroveň služby**

**Předplacený počet hodin služby:**

8 hodin/pololetí

**Službu provozuje:**

technik specialista zhotovitele

**Finanční ocenění služby (pololetní cena) - Standardní úroveň služby: 16.000 Kč bez DPH**

## **C. Hodinové sazby nad rámec poskytovaných služeb:**

### **Cena za práci technika při servisním zásahu**

Cena za 1 hodinu práce technika zhotovitele při servisním zásahu nad rámec placených služeb výše uvedených činností.

Jedná se o vícepráce při běžných měsíčních kontrolách, zásahy v OS Windows, virtualizační vrstvě VMWare, běžná konfigurace HW, zálohování, apod.

Hodinová sazba za každou započatou hodinu práce technika: **1.500 Kč bez DPH**

### **Cena za práci technika specialisty**

Cena za 1 hodinu práce technika specialisty zhotovitele nad rámec placených služeb výše uvedených činností.

Jedná se o vícepráce při řešení problematiky Oracle, dohledových nástrojů, dokumentační a procesní práce, apod.

Hodinová sazba za každou započatou hodinu práce technika specialisty: **1.500 Kč bez DPH**

### **Helpdesk (OTRS)**

#### **Nadstandardní pokrytí služby v režimu 24x7 (24 hodin, 7 dní v týdnu)**

- účtováno nad rámec paušální ceny v sazbě: **16.000 Kč bez DPH / den**

Tato nadstandardní služba musí být objednatelem objednána minimálně 3 dny předem na dobu minimálně 5 dní.