

DODATEK č. 5 SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB OUTSOURCINGU

č. Zhotovitele: 090221/SS

Smluvní strany:

1. Objednatel: Statutární město Hradec Králové
Sídlo: Československé armády 408, 502 00 Hradec Králové
Jednající: MUDr. Zdeňkem Finkem, primátorem města
IČ: 00268810
DIČ: CZ00268810
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Hradec Králové

Kontakt:

(dále jen „Objednatel“)

a

2. Zhotovitel: AutoCont CZ a.s.
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem
v Ostravě, oddíl B, vložka 2250
Sídlo: Hornopolní 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava
Poštovní adresa: Náměstí Míru 22, 503 03 Smiřice

Jednající:

IČ: 47676795

DIČ: CZ47676795

Bankovní spojení: Bankovní spojení Česká spořitelna
číslo účtu:

Kontakt:

(dále jen „Zhotovitel“) jako právní nástupce společnosti

AG COM, a.s.
zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci
Králové, oddíl B, vložka 2250
Sídlo: Náměstí Míru 22, 503 03 Smiřice
IČ: 47452081
DIČ: CZ47452081

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku podle tento Dodatek č. 5 Smlouvy o poskytování služeb outsourcingu uzavřené dne 10.7.2009, upravené Dodatkem č.1 ze dne 1.4.2010, Dodatkem č.2 z 28.12.2010, Dodatkem č.3 z 6.5.2011 a Dodatkem č.4 ze dne 4.4.2013, (dále jen „Dodatek č. 5“):

Článek Smluvní strany

Mění se identifikační údaje zhotovitele.

Na základě projektu rozdělení odštěpením sloučením ve smyslu zákona č. 125/2008 Sb., došlo dnem **1.7. 2016** k rozdělení společnosti **AG COM, a.s.**, IČ: 474 52 081. Nástupnickou společností je **AutoCont CZ a.s.**, IČ: 476 76 795, na kterou přešla odštěpovaná část jmění, veškerá práva a povinnosti z dodavatelských smluv, ze smluv s obchodními partnery, z kupních smluv, ze smluv o dílo a ze servisních smluv specifikovaných v projektu přeměny.

Články I. – IV.

se nemění a zůstávají v původním znění.

Článek V. – Cena za předmět smlouvy

Odstavce 2. – 5. se nemění a zůstávají v původním znění. Odstavec 1., bod. 1.1, písmeno b) se mění takto:

b) pro Služby poskytované dle Přílohy č. 1 této Smlouvy s parametry pro období po dokončení realizace projektu optimalizace IT infrastruktury čtvrtletně

cena bez DPH.....**630 267, - Kč**

DPH 21%**132 356, - Kč**

cena včetně DPH.....**762 623, - Kč**

Výše DPH i celková cena včetně DPH jsou zaokrouhleny na celé koruny.

Články VI. – VII.

se nemění a zůstávají v původním znění.

Článek VIII. – Práva a povinnosti smluvních stran

Odstavce 3.-22. zůstávají beze změn v původním znění, odstavce 1. a 2. se mění takto:

1. Oprávněnými pracovníky Zhotovitele pro realizaci této Smlouvy jsou:
ve věcech smluvních:

[REDACTED]

ve věcech organizačních:

[REDACTED]

ve věcech technických:

[REDACTED]

2. Oprávněnými pracovníky Objednatele pro realizaci této Smlouvy jsou:
ve věcech smluvních (nikoliv ale ve smyslu činit právní úkony):

[REDACTED]

ve věcech technických:

[REDACTED]

Články IX. – XIV.

se nemění a zůstávají v původním znění.

Článek XV. – Závěrečná ustanovení

Odstavce 1.- 10, 12 a 13 zůstávají beze změn v původním znění, mění se odstavec 11 následovně:

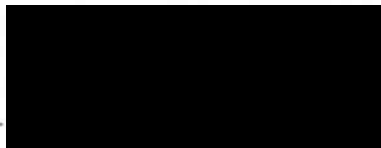
11. Nedílnou součástí Smlouvy ve znění Dodatků č. 1, 2, 3, 4 a 5 jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Popis Služeb a jejich parametry (Příloha č. 4 ZD doplněná v souladu s kapitolou F.2 nabídky zhotovitele č. NS_090221 ze dne 30.4.2009), aktualizovaná ke dni 1.8.2016 dle změn, jejichž soupis je obsahem Přílohy č. 13, Přílohy č.14 a Přílohy č.15
 - Příloha č. 5 – Slovník použitých pojmů (Příloha č. 15 ZD)
 - Příloha č. 7 – Metodika projektové spolupráce (Dle přesné specifikace v kapitole E.1.10 nabídky zhotovitele č. NS_090221 ze dne 30.4.2009)
 - Příloha č. 9 – Popis služeb a jejich parametry – soupis změn
 - Příloha č. 10 – Seznam nových objektů a rozšíření služeb
 - Příloha č.11 – Seznam nových objektů a rozšíření služeb od 1.1.2011
 - Příloha č.12 – Soupis změn parametrů služeb od 1.1.2011
 - Příloha č.13 - Seznam nových objektů a rozšíření služeb od 1.4.2011
 - Příloha č. 14 - Soupis změn parametrů služeb od 1.4.2011
 - Příloha č. 15 – Soupis změn parametrů služeb od 1.8.2016

Přílohy smlouvy

Tímto Dodatkem č. 5 se mění Příloha č. 1 a vzniká nová Příloha č. 15. Ostatní přílohy zůstávají beze změn.

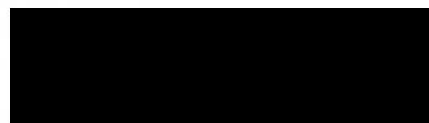
Tento Dodatek č. 5 nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 1. 8. 2016.

Ve Smiřicích, dne 27.7.2016

.....


za Zhotovitele

V Hradci Králové dne 26.07.2016

.....


za Objednatele

MUDr. Zdeněk Fink
primátor města



Příloha č.1

Smlouvy o poskytování služeb outsourcingu
č. Objednatele: VZ 60028831 č. Zhotovitele: 090221/SS
platná od 1.4.2011

Popis služeb a jejich parametry

POPIS PARAMETRŮ KATALOGOVÉHO LISTU

Kategorie:

Název oblasti, do které je daná služba zařazena

Název služby:

Obecné jméno služby

Vazba služby na katalogový list č.:

Vazba této služby na služby ostatní. Tzn., se kterými ostatními službami tato služba souvisí. Vazba je naznačena číslem katalogu cizí služby.

Popis:

Popis činností, které spadají do obsahu této služby

RACI diagram:

Zobrazení vztahu mezi dodavatelem (zhotovitel) a odběratelem (MMHK) při správě služeb. Matice aktivit a manažerských funkcí - specifikace kdo je za danou aktivitu zodpovědný (**Responsible**), kdo ji vykonává (**Accountable**), s kým je konzultována - schvalována (**Consulted before**) a kdo je o ní informován (**Informed after**).

V diagramu jsou 2 řádky: Rámec služeb **A** a Rámec služeb **B**. Toto rozdělení služeb přesně odpovídá rozdělení provedenému v popisu katalogového listu. Řádek RACI potom platí pro všechny služby vyjmenované v daném rámci.

Třída služby:

Třída služby je dána indexem **A-C** (nejlepší-nejhorší). Třída je definována ukazateli dostupnost, oprava a realizace požadavku. Kvalita služby se orientuje dle matice RAG.

Pokud je některý z parametrů výše definován jako **N/A** znamená to, že tento parametr je přebírán od nejkritičtější služby.

Třída časového pásma:

Třída je definována indexem **T1-T3** (nejlepší - nejhorší). Třída je definována ukazateli provozní doba, možná doba odstávky, doba pohotovosti a monitoring.

Pokud je některý z parametrů výše definován jako **N/A** znamená to, že tento parametr je přebírán od nejkritičtější služby.

Nutná aktivní kompetence (partnerství) získaná od výrobce:

Tento parametr definuje úroveň vzdělanosti administrátorů této služby.

Režim mimořádné události:

Tento parametr definuje, zda může být na dané službě požadován zvláštní režim služby. Mimořádnou událostí se rozumí např. vyhlášení voleb, krizové cvičení, vyhlášení nestandardní události orgány veřejné správy.

V režimu mimořádné události je po dobu danou mimořádnou událostí **třídou služby A** a **třída časového pásma T1**.

Popis tříd služby:

Kód třídy	Dostupnost služby	Požadovaný nástup k řešení závady (hod.)	Max. doba odstranění závady (hod.)	Doba realizace požadavku (hod.)
A	99,50%	2		8
B	98%	5	6	12
C	96%	8	12 24	24

Dostupnost služby

Výpočet dostupnosti:

Dostupnost je definována a vykazována pro každou službu a zařízení provozované v rámci tohoto katalogového listu.

Dostupnost se počítá jako procentuální podíl času, ve kterém je systém dostupný oproti provozní době:

$$A = \frac{\text{Provozní doba} - \text{Neplánovaný výpadek}}{\text{Provozní doba}} \times 100 \%$$

Dostupností se rozumí, že daná služba je dostupná ze všech koncových zařízení sítě zadavatele s obvyklými parametry výkonnosti, pokud toto neodporuje bezpečnostní politice. Pro zajištění dostupnosti smí být poskytnuto náhradní řešení na dobu 24 hodin 1x kvartálně. Náhradní řešení smí snížit výkonnost služby o max. 20%. Výkonností služby se v tomto případě myslí rychlost provádění běžných operací, jako spuštění aplikace, odeslání emailu, otevření spisu, překopírování souboru, otevření souboru z diskového pole, provedení výpočetní operace aplikace, a další činnosti.

Při výpadku některého prvku infrastruktury se počítá doba nedostupnosti služby pro všechny koncové služby, které má uchazeč ve správě. Pokud se tedy odpojí port na přepínači, ke kterému je připojen server s MS Exchange, kterou má ve správě zhotovitel, počítá se nedostupnost MS Exchange. Pokud dojde k poruše listového switchu, počítá se nedostupnost služeb ve správě zhotovitele a serverů s ostatními službami, které nejsou ve správě zhotovitele.

Maximální doba odstranění závady je parametr, který určuje, do kdy nejdéle musí být služba plně dostupná s minimálně stejnými parametry jako před vznikem incidentu. Parametr je měřen v hodinách. Obnova služby je včetně všech navázaných služeb – testování se týká jen těch služeb, které jsou ve správě. V případě obnovení navázané služby, které spadá do správy MMHK, považuje se služba za předanou, ale MMHK může požadovat součinnost při testování a ladění chodu této služby.

Doba realizace požadavku je parametr určující nejdéle přípustný čas k vyřešení zadaného požadavku oprávněnými pracovníky MMHK (např. doinstalace komponenty do OS serveru). Parametr je měřen v hodinách.

Popis jakosti třídy služby (pro hodnocení její kvality):

Matice RAG pro dostupnost služby v %

Kód třídy	RED	AMBER	GREEN
A	$99,1 \geq X$	$99,4 > X > 99,1$	$X \geq 99,4$
B	$97,6 \geq X$	$98 > X > 97,6$	$X \geq 98$
C	$95,5 \geq X$	$96 > X > 95,5$	$X \geq 96$

Matice RAG pro nástup k řešení závady v hodinách

Kód třídy	RED	AMBER	GREEN
A	$X \geq 4$	$4 > X > 2$	$X \leq 2$
B	$X \geq 7$	$7 > X > 5$	$X \leq 5$
C	$X \geq 12$	$12 > X > 8$	$X \leq 8$

Matice RAG pro max. dobu odstranění závady v hodinách

Kód třídy	RED	AMBER	GREEN
A	$X \geq 9$	$9 > X > 6$	$X \leq 6$
B	$X \geq 16$	$16 > X > 12$	$X \leq 12$
C	$X \geq 36$	$36 > X > 24$	$X \leq 24$

Matice RAG pro max. dobu realizace požadavku v hodinách

Kód třídy	RED	AMBER	GREEN
A	$X \geq 14$	$14 > X > 8$	$X \leq 8$
B	$X \geq 16$	$16 > X > 12$	$X \leq 12$
C	$X \geq 36$	$36 > X > 24$	$X \leq 24$

Kde „X“ je reálně naměřená hodnota ve sledovaných jednotkách.

Popis třídy časového pásma:

Třída časového pásma	Provozní doba služby	Doba servisních úkonů	Doba dohledu a pohotovosti
T1	24/7	1:00 – 4:00	5:00 – 21:00 / 7
T1A	24/7	22:00 – 5:00	5:00-21:00 / 7
T2	12/7	22:00 – 5:00	6:00-18:00 ~ 12/7
T3	12/5	22:00 – 5:00	6:00-18:00 ~ 12/7

Provozní doba služby je doba, která udává minimální čas, ve kterém musí být služba dostupná. Hodnoty provozní doba služby jsou určovány jako hodiny za den / počet dnů v kalendářním týdnu. Režim 12 hodin se rozumí jako provozní doba od 6:00 do 18:00. Režim 12/5 je chápán jako 12 hodin denně v pracovních dnech (tedy provozní doba je počítána mimo víkendy a svátky).

Incidenty vzniklé nejdéle 15 minut před koncem provozní doby musí být odstraněny bez ohledu na konec pracovní doby dle parametru „maximální doba odstranění závady“, pokud není vedoucím pracovníkem IT MMHK schváleno jinak.

Doba servisních úkonů je definice času, ve kterém mohou být prováděny preventivní zásahy do provozu služby. Pokud je nutné z důvodů servisních prací omezit dostupnost služby, bude to provedeno v Době servisních úkonů. Zásahy i v tento čas musí být schváleny vedoucím pracovníkem IT MMHK. Tato doba se nezapočítává do nedostupnosti služby.

Doba dohledu a pohotovosti je definice času, ve kterém musí být zajištěn dozor dostupnosti služby a pohotovost pro odstranění incidentů či realizaci požadavků definovaných MMHK.

Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocování správ/chybových hlášení z monitorovacího systému serverů, případně vyhodnocení logů operačního systému.
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: Začátek výpadku: Časová značka hlášení v monitorovacím nástroji, resp. systémovém logu ve smyslu „systém nedostupný“. V případě, že neplánovaný výpadek začne před, a pokračuje po začátku plné provozní doby za začátek výpadku se považuje začátek plné provozní doby. Kontrolní bod 2: Konec výpadku: První následující hlášení v monitorovacím nástroji, resp. systémovém logu ve smyslu „Systém dostupný“. V případě, že neplánovaný výpadek končí po konci plné provozní doby, je za konec výpadku považovaný konec plné provozní doby.
Prostorové vymezení	Měření se vykonává v místě dodání
Časový interval	Dostupnost se měří a reportuje zvlášť za každý kvartál. Vyhodnocení dostupnosti se vykonává na kvartální bázi.

KATALOG SLUŽEB

Katalogový list č.: 1.1

Kategorie: **Severy**

Název služby: **Severy**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.2, 1.3, 1.11, 1.12, 1.13, 2.2, 2.4,

Popis:

Aktualizovaný seznam aktivních serverů je umístěn na IT Sharepointu MMHK v sekci „Společné dokumenty\Katalogové-listy-podklady\Infrastruktura.xlsx“

Obsah služby A:

- Implementace, konfigurace a servis HW a OS, tj. nastavení sítě, konfigurace diskového prostoru, bezpečnostní záplaty a updaty na serverech (Microsoft Windows Server), softwarová optimalizace HW, řešení problémů při instalaci aplikací na servery, aj.
- Řešení havarijních stavů a výkonu na serverech (hardwarových i softwarových)
- Zabezpečení
- Při havárii serverů zajištění instalace OS, nastavení síťových služeb a další nastavení serverů do původní konfigurace před havárií
- Restarty fyzických i virtuálních serverů při servisních pracích popř. nefunkčnosti OS

Obsah služby B:

- Nákup nového HW a SW.
- Restarty fyzických i virtuálních serverů při nefunkčnosti aplikací, restarty služeb, NTFS oprávnění, zálohy dat na pásky, obnovy dat, sdílení složek, správa nainstalovaných síťových serverových tiskáren a MFZ na printserveru.
- Rozložení aplikací na serverech
- Ranní kontroly funkčnosti služeb, pravidelné fyzické kontroly serverovny, stavů UPS a klimatizací, pravidelná zkouška záložního diesel agregátu

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B	X	X					X	X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby:

N/A

Třída časového pásma:

N/A

Režim mimořádné události:

N/A

Cena služby:

42 736,- Kč

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby:	B
Třída časového pásma:	T3
Cena služby:	37 000,- Kč

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 1.3

Kategorie: **Servery**

Název služby: **SCOM (System Center Operation Manager)**
SCCM (System Center Configuration Manager)

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1, 1.6, 1.11, 1.12

Popis:

SCOM - sledování stavů a kvality služeb na serverech

SCCM - vzdálená distribuce SW balíčků na stanice, update koncových stanic

Obsah služby A:

implementace, konfigurace, servis a záloha aplikace SCOM, tvorba, editace a distribuce management packů,

při havárii serverů obnovení celých serverů (SCCM nebo SCOM) se všemi konfiguracemi do stavu před havárií,

evidence řešených problémů, reporty o dostupnosti služeb minimálně 1x měsíčně.

Obsah služby B:

Prostřednictvím nástroje SCCM vzdálená distribuce SW balíčků na koncové PC, HW a SW evidence koncových PC, konfigurace WSUS na stanicích.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B	X	X						

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Nutná aktivní kompetence získaná od společnosti Microsoft:

Microsoft Partner – DataCenter Competency

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **B**

Třída časového pásma: **T1A**

Režim mimořádné události: **NE**

Cena služby: **7 757,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **B**

Třída časového pásma: **T2**

Cena služby: **5 600,- Kč**

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 1.4

Kategorie: **Servery**

Název služby: **Podpora databází a systémového software – servery ostatní**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1, 1.2, 1.6, 1.9, 1.11, 1.12

Popis:

Obsah služby A:

- implementace, konfigurace, servis a zálohy MS SQL serverů a jejich databází ve všech jeho verzích, rozložení databází na serverech, zálohy databází, optimalizace výkonu databázových serverů, a jejich datových úložišť. Aktualizovaný seznam aktivních databázových serverů je umístěn na IT Sharepointu MMHK v sekci „Společné dokumenty\Katalogové-listy-podklady\Infrastruktura.xlsx“- implementace, konfigurace, servis serverů, na kterých běží aplikace vypsané ve výše uvedeném dokumentu „Infrastruktura.xlsx“ a podpora při jejich případné nefunkčnosti.

Při havárii serverů zajištění instalace OS, nastavení síťových služeb a další nastavení serverů do původní konfigurace před havárií a následná spolupráce se Správou databází a aplikací při implementaci aplikace nebo databaze.

Obsah služby B:

Správa přes Management Studio, individuální zálohy databází na disk dle konkrétních potřeb vlastníků databází nezapadajících do odsouhlaseného plánu zálohování, kontrola stavu funkčnosti, restart služeb, implementace, konfigurace a aktualizace aplikací.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B	X	X						X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Nutná aktivní kompetence získaná od společnosti Microsoft:

Microsoft Partner – Midmarket Solution Provider

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **B**
Třída časového pásma: **T1A**
Režim mimořádné události: **NE**
Cena služby: **14 131,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **B**
Třída časového pásma: **T3**
Cena služby: **13 300,- Kč**

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 1.5

Kategorie: **Severy**

Název služby: **Antivir, Antispamová a Antivirová smtp brána, MS Exchange Server**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1, 1.2, 1.6, 1.7, 1.8, 1.11, 1.12

Popis:

Obsah služby A:

implementace, konfigurace, servis a zálohy systému MS Exchange Server. Tvorba a konfigurace Storage Mailboxes, jejich záloha a další úkony spojené se MS Exchange Server včetně povýšení na nové verze.

- implementace, konfigurace, servis smtp mailové brány,
- aktualizace spamového listu a virové databáze, updaty licencí, a další související činnosti,
- správa a konfigurace serverové instalace antivirového programu,
- periodické vytváření záchranného bootovacího nástroje formou přenosného média vč. pravidelného stahování virových definic ze serveru výrobce antivirového softwaru
 - Provozní dokumentace vztahující se k záchrannému nástroji je umístěn na IT Sharepointu MMHK v sekci „Společné dokument\Katalogové-listy-podklady\SERT-provozní-prirucka.docx“
- při havárii služby obnovení všech funkcí dané služby se všemi konfiguracemi do stavu před havárií,
- ručí za funkčnost a aktualizace kompletní antivirové ochrany (tj. antispymware, antivir, firewall, antimalware, atd.) na serverech,
- při problémech s aktualizacemi na koncové stanici kontaktuje pracovníky informatiky MMHK.

Obsah služby B:

- zakládání nových, editace stávajících a rušení starých poštovních schránek a distribučních listů, editace public folderů,
- pracovníci informatiky MMHK ručí za funkčnost a aktualizaci kompletní antivirové ochrany na stanicích
- při případném zavirování koncového PC řeší problémy s odstraněním škodlivého obsahu (viry, spyware, malware, atd.) pracovníci informatiky MMHK

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B	X	X						

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Nutná aktivní kompetence získaná od společnosti Microsoft:

Microsoft Partner – Midmarket Solution Provider

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **A**
Třída časového pásma: **T1A**
Režim mimořádné události: **ANO**
Cena služby: **9 671,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: C
Třída časového pásma: T3
Cena služby: 9 000,- Kč

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 1.6

Kategorie: **Servery**

Název služby: **Zálohy dat**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1, 1.3, 1.5, 1.7, 1.8, 1.9, 1.10, 1.11, , 2.5

Popis:

Popis principů zálohování je uveden v dokumentu „Zalohovani.docx“, který je umístěn na IT Sharepointu MMHK v sekci „Společné dokumenty\Katalogové-listy-podklady“

Obsah služby A:

Zajistí zálohy předem definovaných virtuálních a fyzických serverů na diskové pole a v případě havárií jejich obnovu. Zajistí zálohy uživatelských dat, databáze SQL, Exchange a serverové zálohy na pásky a v případě havárie jejich obnovu.

Seznam a rozsah aktuálně zálohovaných serverů je umístěn na IT Sharepointu MMHK v sekci „Společné dokumenty\Katalogové-listy-podklady“ v dokumentu „TSM zalohovani-komplet.pdf“.

Obsah služby B:

Pracovník IT MMHK má k dispozici pro případ nutné rychlé obnovy přístup k zálohám pouze v režimu read-only.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X	X	
Obsah služby B		X						

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **B**
Třída časového pásma: **T3*)**
Režim mimořádné události: **NE**
Cena služby: **26 384,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **C**
Třída časového pásma: **T3**
Cena služby: **17 000,- Kč**

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

**) Doba servisních úkonů v pracovních dnech je stanovena na 15:00 – 19:00 hodin.*

Katalogový list č.: 1.7

Kategorie: **Servery**

Název služby: **Podpora databází a systémového software - servery HA (High Availability)**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1, 1.2, 1.5, 1.8, 1.10, 1.11, 1.12

Popis:

Databázové servery s nutnou vysokou dostupností

Aktualizovaný seznam aktivních serverů je umístěn na IT Sharepointu MMHK v sekci „Společné dokumenty\Katalogové-listy-podklady\Infrastruktura.xlsx“

Obsah služby A:

Implementace, konfigurace, servis a zálohy aplikačních, systémových a DB serverů a jeho databází ve všech jeho verzích, rozložení databází na serverech, zálohy databází, optimalizace výkonu těchto serverů a jejich úložišť. U DB serverů se jedná též o správu vlastního DB systému.

Jedná se o servery provozující databáze aplikace z katalogového listu **1.8 Serverové aplikace HA**.

V rámci této služby je též požadována podpora a dohled při řešení nefunkčnosti, konfigurace, aktualizace a dalších administrátorských činností zmíněných systémů.

- Při havárii serverů zajištění instalace OS, nastavení síťových služeb a další nastavení serverů do původní konfigurace před havárií a následná spolupráce s pracovníky IT MMHK při implementaci aplikace nebo databáze.

Informace:

Počet a názvy těchto serverů se mohou časem lišit, což však nemá vliv na cenu této služby.

Obsah služby B:

správa přes Management Studio, manuální záloha databází na disk dle individuálních potřeb vlastníků databází (aktualizace aplikace aj), kontrola stavu funkčnosti aplikací, restart servisů, instalace, implementace, konfigurace a aktualizace aplikací provozovaných na serverech (MS SQL se nepovažuje za aplikaci běžící na serveru)., obsluha vyvolávacího systému - instalace a konfigurace aplikace.

- Infrastruktura pro Vyvolávací systém - jedná se o 2 vyvolávací systémy (Qmatic) pro veřejnost

1) systém - odbor správní (pasy, občanské průkazy, matrika)

2) systém - odbor dopravy (řidičské průkazy, doklady k vozidlům)

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B	X	X					X	X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Nutná aktivní kompetence získaná od společnosti Microsoft:

Microsoft Partner – Midmarket Solution Provider

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **A**
Třída časového pásma: **T1A**
Režim mimořádné události: **ANO**
Cena služby: **13 650,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **B**
Třída časového pásma: **T3**
Cena služby: **16 800,- Kč**

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 1.8

Kategorie: **Servery**

Název služby: **Podpora aplikací – servery HA (High Availability)**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1, 1.5, 1.6, 1.7, 1.11, 1.12

Popis:

Jedná se o správu aplikací či systémů s potřebnou vysokou dostupností provozovaných na serverech.

Aktualizovaný seznam aplikací vyžadujících vysokou dostupnost je uveden v dokumentu „Infrastruktura.xlsx“, který je umístěn na IT Sharepointu MMHK v sekci „Společné dokumenty\Katalogové-listy-podklady“.

Obsah služby A:

Součinnost a konsultace při instalacích, aktualizacích re/konfiguracích aplikací a při řešení problémů s tím spojených, vazba databázových aplikací s SQL servery.

Při instalaci aplikací na havarované servery spolupráce se Správou databází a aplikací.

Obsah služby B:

Služba zahrnuje tyto činnosti: Správa databází pomocí Management Studia či analogického nástroje, manuální záloha databází na disk dle individuálních potřeb vlastníků databází (aktualizace aplikace aj.), kontrola stavu funkčnosti aplikací, restart servisů těchto aplikací, implementace, konfigurace, instalace a aktualizace těchto aplikací.

Omezení:

Tato služba se nevztahuje na Serverové systémy uvedené v jiných katalogových listech (MS Exchange Server atd.)

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A	X	X				X	X	X
Obsah služby B	X	X					X	X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby:

A

Třída časového pásma:

T1A

Režim mimořádné události:

ANO

Cena služby:

13 125,- Kč

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby:

B

Třída časového pásma:

T3

Cena služby:

8 100,- Kč

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 1.9

Kategorie: **Servery**
Název služby: **Podpora aplikací - servery ostatní**
Vazba služby na katalogový list č.:
1.1, 1.2, 1.4, 1.6, 1.11, 1.12,

Popis:

Jedná se o aplikace na serverech jenž nevyžadují vysokou dostupnost.

Aktualizovaný seznam aplikací je umístěn na IT Sharepointu MMHK v sekci „Společné dokumenty\Katalogové-listy-podklady\Infrastruktura.xlsx“.

Obsah služby A:

Součinnost a konzultace při instalacích, aktualizacích re/konfiguracích aplikací a při řešení problémů s tím spojených, vazba databázových aplikací s SQL servery

Při instalaci aplikací na havarované servery spolupráce s pracovníky IT MMHK.

Obsah služby B:

Služba zahrnuje tyto činnosti: Správa databází pomocí Management Studia či analogického nástroje, záloha databází, kontrola stavu funkčnosti aplikací, restart servisů těchto aplikací, implementace, konfigurace, instalace a aktualizace těchto aplikací.

Omezení:

Tato služba se nevztahuje na Serverové systémy uvedené v jiných katalogových listech (MS Exchange Server, atd.)

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A	X	X				X	X	X
Obsah služby B	X	X					X	X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **B**
Třída časového pásma: **T1A**
Režim mimořádné události: **NE**
Cena služby: **11 400,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **B**
Třída časového pásma: **T3**
Cena služby: **7 200,- Kč**

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 1.10

Kategorie: **Servery**

Název služby: **Web servery, správa webového portálu**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1, 1.6, 1.7, 1.11, 1.12, 2.5

Popis:

Obsah služby A:

Obsah služby B:

Správa a konfigurace webového portálu - tj. základní editace obsahu webových stránek města dle interních požadavků i požadavků externích firem, které využívají stránek města Hradec Králové.

Implementace, konfigurace a servis webových serverů, spolupráce při řešení problémů s externími firmami (T-Mapy, Qmatic, Telefonica, O2, ICY, marbes a dalšími budoucími dodavateli komponent IIS), konfigurace a správa IIS, Apache, ASP, PHP, Pearl.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A								
Obsah služby B	X	X						

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **A**

Třída časového pásma: **T1A**

Režim mimořádné události: **NE**

Cena služby: **0,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **B**

Třída časového pásma: **T3**

Cena služby: **15 600,- Kč**

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 1.11

Kategorie: **Servery**

Název služby: **Infrastrukturní služby Windows Server**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 1.10, 1.122.5

Popis:

Obsah služby A:

Implementace, konfigurace, servis a zálohy doménových controllerů, konfigurace a správa služeb DHCP, DNS, Active Directory, Active Directory Federation Services, Active Directory Web application Proxy a jiných podpůrných služeb Active Directory services. Při havárii serverů zajištění instalace OS, nastavení síťových služeb a další nastavení serverů do původní konfigurace před havárií.

Obsah služby B:

Správa AD a Group Policy, zakládání nových skupin a účtů do AD, rušení starých účtů, skupin a počítačů v AD, správa Group Policy, provázanost Group Policy s AD, logonscripty. Správa nainstalovaných síťových serverových tiskáren a MFZ na printserveru.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B	X	X						

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Nutná aktivní kompetence získaná od společnosti Microsoft:

Microsoft Partner – DataCenter Competency

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **A**
Třída časového pásma: **T1**
Režim mimořádné události: **ANO**
Cena služby: **6 480,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **B**
Třída časového pásma: **T3**
Cena služby: **5 300,- Kč**

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 1.12

Kategorie: **Servery**

Název služby: **VMware ESX a VMware Servery, Disková pole + SAN switche**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 1.7, 1.8, 1.9, 1.10, 1.11,

Popis:

Obsah služby A:

Implementace, konfigurace, servis a zálohy. Vytváření nových VM a konfigurace VM, mapování LUNů, optimalizace výkonu VM.

Vytváření nových LUNů, optimalizace diskového pole.

Při havárii serverů zajištění instalace OS, nastavení síťových služeb a další nastavení serverů do původní konfigurace před havárií a následná spolupráce se Systémovou podporou informatiky a v případě ESX serverů a diskového pole nebo SAN switche spolupráce s firmou dodávající VMware ESX nebo diskové pole.

Obsah služby B:

Vytváření nových VM a konfigurace VM

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B	X	X						X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Nutná minimální kvalifikace získaná od školícího střediska pověřeného výrobcem:
certifikace na SAN Storages, certifikace na VMware ESX

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **N/A**
Třída časového pásma: **N/A**
Režim mimořádné události: **N/A**
Cena služby: **8 229,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **B**
Třída časového pásma: **T3**
Cena služby: **6 500,- Kč**

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 1.13

Kategorie: **Servery**

Název služby: **Nákup SW/HW vybavení**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.xx

Popis:

Obsah služby A:

Navrhuje a konzultuje nákup nového softwarového nebo hardwarového vybavení, včetně podpory a aktualizací.

Obsah služby B:

Služba zahrnuje nákup softwarového nebo hardwarového vybavení, včetně podpory a aktualizací.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A								
Obsah služby B	X	X					X	X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby:

C

Třída časového pásma:

T3

Režim mimořádné události:

NE

Cena služby:

2 000,- Kč

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby:

A

Třída časového pásma:

T1

Cena služby:

2 000,- Kč

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 2.1

Kategorie: **Akt. Prvky, Zabezpečení**

Název služby: **Dohled síťové infrastruktury a řízení přístupů k ní**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1, 1.6, 1.11, 2.2

Popis:

Komplexní dohled síťové infrastruktury vč. řízení přístupů k ní.

Popis funkčnosti softwaru, dohlížejícího a řídicího síťovou infrastrukturu je uveden v dokumentu „HP-iMC.docx“, který je umístěn na IT Sharepointu MMHk v sekci „Společné dokumenty\Katalogové-listy-podklady“.

Obsah služby A:

Implementace, konfigurace, servis a zálohy.

Sledování stavů a služeb na síti.

Při havárii aplikace obnova do původního stavu před havárií.

Obsah služby B:

Sledování stavů služeb.

Řízení přístupů do síťové infrastruktury na základě definovaných pravidel.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B	X	X					X	

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **A**

Třída časového pásma: **T1**

Režim mimořádné události: **NE**

Cena služby: **4 716,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **B**

Třída časového pásma: **T3**

Cena služby: **1 000,- Kč**

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 2.2

Kategorie: **Akt. Prvky, Zabezpečení**

Název služby: **Aktivní Prvky**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1

Popis:

Grafické zobrazení síťové infrastruktury MMHK je uloženo na IT Sharepointu MMHK v sekci „Společné dokumenty\Katalogové-listy-podklady“ v dokumentu Schema-LAN.png

Obsah služby A:

Implementace, konfigurace a servis. Instalace a konfigurace nových aktivních prvků.

- v případě havárie aktivních prvků jejich zprovoznění, případně výměna a konfigurace do stavu původních aktivních prvků před havárií.

Obsah služby B:

• propojování zásuvek v rozvaděčích pro datové i telefonní služby, nutná rychlá reakce při stěhování uživatelů,

- veškeré rádiové spoje jsou ve správě MMHK

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B	X	X					X	X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Nutné aktivní partnerství získané od společností HP a Cisco:
HP Networking Specialist, Cisco Premier Certified Partner

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **N/A**

Třída časového pásma: **N/A**

Režim mimořádné události: **NE**

Cena služby: **5 740,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **B**

Třída časového pásma: **T3**

Cena služby: **3 500,- Kč**

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 2.3

Kategorie: **Akt. Prvky, Zabezpečení**

Název služby: **Nákup SW/HW vybavení**

Vazba služby na katalogový list č.:

2.xx

Popis:

Obsah služby B:

Služba zahrnuje nákup softwarového nebo hardwarového vybavení, včetně podpory, aktualizací, atp. v rozsahu kategorie "Akt. Prvky / Zabezpečení"

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A								
Obsah služby B	X	X					X	X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **C**

Třída časového pásma: **T3**

Režim mimořádné události: **NE**

Cena služby: **2 000,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **A**

Třída časového pásma: **T1**

Cena služby: **2 000,- Kč**

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 2.4

Kategorie: **Akt. Prvky, Zabezpečení**

Název služby: **UPS (Záložní zdroje)**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1, 2.2

Popis:

Obsah služby A:

Implementace, konfigurace a servis hlavní UPS – APC Symetra LX:

- konfigurace UPS
- výměny baterií
- kontroly spolehlivosti

Implementace, konfigurace a servis individuálních záložních zdrojů: • konfigurace UPS

- výměny baterií (pouze práce, náklady na materiál nejsou zahrnuty)
- kontroly spolehlivosti

Obsah služby B:

Implementace, konfigurace a servis individuálních záložních zdrojů, které nejsou uvedeny v dokumentu „UPS-seznam.xlsx“:

- konfigurace UPS
- výměny baterií
- kontroly spolehlivosti

Detailní seznam používaných záložních zdrojů je umístěn na IT Sharepointu MMHK v dokumentu „UPS-seznam.xlsx“ v sekci „Společné dokumenty\Katalogové-listy-podklady“

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B	X	X						

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **A**
Třída časového pásma: **T1A**
Režim mimořádné události: **NE**
Cena služby: **3 200,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **B**
Třída časového pásma: **T3**
Cena služby: **2 700,- Kč**

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 2.5

Kategorie: **Akt. Prvky, Zabezpečení**

Název služby: **Bezpečnostní brána a Proxy server**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1, 1.6, 1.11, 2.2, 2.4

Popis:

Obsah služby A:

- Konfigurace a servis bezpečnostní brány,

- Řešení VPN pro uživatele MMHK,

Implementace, konfigurace, servis a zálohy.

VPN pro uživatele MMHK, , nastavení přístupů (firewall) z/do internetu.

Při havárii proxy serveru zajištění instalace OS, nastavení síťových služeb a další nastavení serveru do původní konfigurace před havárií.

Při havárii bezpečnostní brány zajištění provizorního řešení a jeho nastavení dle původní konfigurace.

Obsah služby B:

- Vytváření přístupů pro uživatele

- Publikování webového serveru

- Konfigurace a správa nástroje pro logování a reportingu chování zařízení / uživatelů na Síti

- Editace web filterů na proxy serveru

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B	X	X						

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Nutné aktivní partnerství získané od společností Fortinet:

Fortinet Partner

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **A**

Třída časového pásma: **T1A**

Režim mimořádné události: **ANO**

Cena služby: **8 370,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **C**

Třída časového pásma: **T3**

Cena služby: **4 100,- Kč**

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 3.1

Kategorie: **Testovací prostředí**

Název služby: **Testovací prostředí aplikační infrastruktury MMHK**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1, 1.6, 2.2

Popis:

Nezávislé testovací prostředí pro potřeby otestování funkčnosti produkčních systémů (MS Windows Server, Active Directory Domain Services, Exchange Server, SQL Server).

Testovací prostředí je vytvářeno, konfigurováno a udržováno dle aktuálních požadavků zástupců MMHK. Aktuální seznam testovacích serverů je umístěn na IT Sharepointu MMHK v sekci „Společné dokumenty\Katalogové-listy-podklady\Infrastruktura.xlsx“

Obsah služby A:

- Správa, konfigurace a servis testovacího prostředí
- Zálohování testovacího prostředí není zahrnuto do definovaného plánu záloh, zálohy jsou prováděny individuálně dle potřeb definovaných osobami užívajícími testovací prostředí

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B								

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **C**

Třída časového pásma: **T3**

Režim mimořádné události: **NE**

Cena služby: **1 000,- Kč**

Katalogový list č.: 3.2

Kategorie: **Testovací prostředí**

Název služby: **Virtuální desktopy (VDI)**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1, 1.6, 1.11, 1.12, 2.1, 2.2,

Popis:

Obsah služby A:

Instalace, konfigurace, správa management serveru pro infrastrukturu virtuálních desktopů. Instalace konfigurace a správa management serveru, jenž slouží pro centrální správu zero klientů, implementace a konfigurace centrálního instalačního „image“ OS (goldmaster), konfigurace poolu desktopů (produkční i testovací pool) dle požadavků, konfigurace profilu zero klienta, zařazení zero klientů do skupin a přiřazení aplikace profilu, kontrola a analýza logů vč. chybových hlášení a jejich průběžné odstraňování, upgrade VDI infrastruktury, aktualizace firmare zero klientů (centrálně v rámci management nástrojů VDI)

Obsah služby B:

Fyzická instalace, správa a konfigurace tenkých klientů využívajících serverové infrastruktury VDI, ruční upgrade firmare zero klientů v případě potřeby, tvorba a konfigurace nových instalačních „image“, které jsou následně použity jako podklad pro „goldmaster image“,

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B	X	X						

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby:

C

Třída časového pásma:

T3

Režim mimořádné události:

NE

Cena služby:

2 000,- Kč

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 4.1

Kategorie: **HelpDesk dodavatele**

Název služby: **Písemné hlášení a Telefonické hlášení**

Vazba služby na katalogový list č.: **všechny katalogové listy**

Popis:

Obsah služby A:

- Přejímání hlášení telefonem, mailem nebo určenou HelpDeskovou aplikací,
- Zápis zjištěných incidentů do určené Help Deskové aplikace,
- HelpDesková aplikace umožňuje zadat minimálně tyto údaje:
 - ID katalogového listu, předmět, popis.

Obsah služby B:

- Zadávání žádostí o konzultace odborných problémů, hlášení incidentů nezjištěných, Zhotovitelem, zápis incidentů zjištěných outsourcingovou firmou v rozsahu spravovaných služeb outsourcingovou firmou.
- systém fungování Help Desku probíhá takto: uživatel nahlásí závadu systemové podpoře informatiky, systémový pracovník zjistí, zda se jedná o závadu týkající se síťové infrastruktury či serveru nebo pouze o problém lokálního počítače, v případě že systémová podpora informatiky zjistí, že se jedná o síťový problém nebo problém serveru, který má ve správě dodavatel, kontaktuje telefonicky, mailem, či přes helpdesk dodavatele spravované služby,
- HelpDesk využívají pouze pověřené pracovníci IT MMHK, nikoliv koncoví uživatelé MMHK

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B	X	X					X	X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **A**
Třída časového pásma: **T2**
Režim mimořádné události: **ANO**
Cena služby: **15 500,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **A**
Třída časového pásma: **T1**
Cena služby: **15 500,- Kč**

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 4.2

Kategorie: **HelpDesk dodavatele**

Název služby: **Reporting**

Vazba služby na katalogový list č.: **všechny katalogové listy**

Popis:

Obsah služby A:

- Systém poskytuje informace o všech incidentech v IS MMHK, tedy hlášených i zjištěných,
- Systém poskytuje informace o všech požadavcích ze strany zákazníka,
- Výstupy jsou filtrovatelné dle všech polí,
- Výstupy obsahují informace, ze kterých lze sestavit všechny RAG matice - RAG matice jsou součástí výstupů.

Obsah služby B:

- náhled do reportů.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B		X						

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **B**

Třída časového pásma: **T3**

Režim mimořádné události: **NE**

Cena služby: **12 000,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **A**

Třída časového pásma: **T1**

Cena služby: **22 000,- Kč**

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 5.1

Kategorie: **Projekční činnost**

Název služby: **Podpůrné činnosti**

Vazba služby na katalogový list č.: **všechny katalogové listy**

Popis:

Obsah služby A:

- Adaptace IT infrastruktury, jejímž cílem je udržet IT infrastrukturu v chodu v měnícím se nebo změněném prostředí informačního systému zadavatele. Tento outsourcing bude poskytován formou: změnového řízení, úprav specifických SW a HW částí infrastruktury,
- Poskytování odborných konzultací, analýz, školení spravovaných systémů,
- Tato službu obsahuje 240 člověkohodin / ročně s možností převodu nevyčerpaných hodin do dalšího roku.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B								

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby:

C

Třída časového pásma:

T3

Režim mimořádné události:

ANO

Cena služby:

20 000,- Kč

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby:

A

Třída časového pásma:

T1

Cena služby:

0,- Kč

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Příloha č. 15 – Soupis změn parametrů služeb od 1.8.2016

V souvislosti s přidáváním a odebíráním nových objektů do outsourcingu, rozšířením a redukcí služeb byly stanoveny nově tyto ceny u služeb:

Katalogový list	Název	Původní cena (Kč bez DPH)	Nová cena (Kč bez DPH)	Důvod změny
1.1	Servery	30 526,00	42 736,00	Nové virtuální servery, rozšíření Windows profylaxí, revize činností služeb A, B
1.2	MS cluster	7 380,00	0,00	Odstranění katalogového listu
1.3	SCOM, SCCM	7 757,00	7 757,00	Odstranění služby WSUS z názvu katalogového listu
1.6	Zálohy dat	21 987,00	26 384,00	Nárůst objemu zálohovaných objektů a dat
1.10	Web servery, správa webového portálu	6 400,00	0,00	Přesun kompetencí a zodpovědnosti za oblast do služby „B“
1.6	Údržba systémových služeb	5 400,00	6 480,00	Zahrnutí nových systémových služeb, zahrnutí podpůrných systémů pro prostředí Office 365
1.12	VMware ESX, VMware server, Disková pole, SAN	11 756,00	8 229,00	Snížení počtu fyzických serverů a diskových polí
2.1	Dohled síťové infrastruktury a řízení přístupů k ní	1 179,00	4 716,00	Nasazení nových nástrojů pro dohled a správu infrastruktury
2.2	Aktivní prvky	8 200,00	5 740,00	Vypnutí systému iTracs
2.5	Bezpečnostní brána a proxy server	9 300,00	8 370,00	Přesun činnosti ze služby A do B, odstranění povinností ze služby A
2.6	Vnitřní kamerový systém	4 000,00	0,00	Odstranění katalogového listu
2.7	Strukturovaná kabeláž	4 000,00	0,00	Odstranění katalogového listu
3.1	Testovací prostředí	10 000,00	1 000,00	Změna popisu/oblasti katalogového listu – původně telefonní ústředna
3.2	Virtuální desktopy	2 000,00	2 000,00	Změna popisu/oblasti katalogového listu – původně telefonní ústředna
4.2	Reporting	24 000,00	12 000,00	Změna rozsahu pravidelných reportů