

DODATEK č. 3 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:
IČ: 00 26 88 10
DIČ: CZ00268810
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Hradec Králové

Kontakt: [REDACTED]

(dále jen „Objednatel“)

a

2. Zhotovitel: AG COM, a.s.
Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci
Králové, oddíl B, vložka 2250
Sídlo: Náměstí Míru 22, 503 03 Smiřice
Jednající: Ing. Josefem Středou, předsedou představenstva
IČ: 47452081
DIČ: CZ47452081
Kontakt: [REDACTED]
Bankovní spojení: Raiffeisenbank, a.s., pobočka Hradec Králové
[REDACTED]

(dále jen „Zhotovitel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 536 a násl. zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, tento Dodatek č. 3 Smlouvy o poskytování služeb outsourcingu uzavřené dne 10. 7. 2009 upravené Dodatkem č. 1 ze dne 1.4.2010 a Dodatkem č. 2 z 28.12.2010 (dále jen „Dodatek č. 3“):

Článek I. - Prohlášení a účel Smlouvy

Odstavce 1.-4. se nemění a zůstávají v původním znění.

Článek II. - Předmět Smlouvy

Odstavec 1. se nemění a zůstává v původním znění.

Článek III. - Podklady pro realizaci předmětu smlouvy

Odstavec 1. a 2. se nemění a zůstává v původním znění.

Článek IV. - Doba a místo plnění, předání infrastruktury Zhotoviteli

Odstavce 1.-4. 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. písm. 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.....**709 446, - Kč**

DPH 20%**141 889, - Kč**

cena včetně DPH.....**851 335, - Kč**

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

Článek VI. – Realizace služeb

Odstavce 1.- 5. zůstávají beze změn v původním znění.

Článek VII. – Platební podmínky

Odstavce 1.- 7. zůstávají beze změn v původním znění.

Článek VIII. – Práva a povinnosti smluvních stran

Odstavce 1.-22. zůstávají beze změn v původním znění.

Článek IX. - Přerušení a zastavení poskytování Služeb

Odstavce 1.- 4. se nemění a zůstávají v původním znění.

Článek X. - Vyšší moc

Odstavce 1.- 4. se nemění a zůstávají v původním znění.

Článek XI. - Odpovědnost za vady

Odstavce 1.- 2. se nemění a zůstávají v původním znění.

Článek XII. - Ochrana informací

Odstavce 1.- 7. se nemění a zůstávají v původním znění.

Článek XIII. - Smluvní sankce

Odstavce 1.- 7. se nemění a zůstávají v původním znění.

Článek XIV. - Doba trvání a možnost ukončení Smlouvy

Odstavce 1.- 12. se nemění a zůstávají v původním znění.

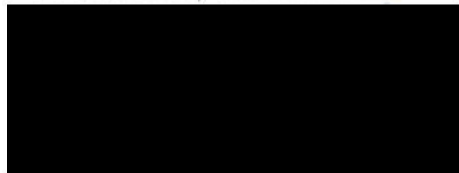
Článek XV. - Závěrečná ustanovení

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

11. Nedílnou součástí Smlouvy ve znění Dodatku č.1, 2 a 3 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 1.4.2011 dle změn, jejichž soupis je obsahem Přílohy č. 13 a Přílohy č.14
- Příloha č. 5 – Slovník použitých pojmů (Příloha č. 15 ZD) ve znění z
- 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

Ve Smiřicích, dne



za Zhotovitele

Ing. Josef Středa
předseda představenstva

AGCOM

AGCOM, a.s., Náměstí Míru 22, 503 03 Smiřice
IČ: 47452081 DIČ: CZ47452081
tel: +420 495 421 312 www.agcom.cz 1

06. 05. 2011

V Hradci Králové dne



za Objednatelé



Příloha č. 13 – Seznam nových objektů a rozšíření služeb od 1.4. 2011

Seznam nových objektů, pro něž jsou poskytovány služby outsourcingu v souladu s článkem II. odstavec 1. této Smlouvy.

Název	Typ	Zařazeno do outsourcingu	Katalogové listy
Strukturovaná kabeláž	Molex PN	1.4.2011	2.7

Příloha č. 14 – Soupis změn parametrů služeb od 1.4.2011

V souvislosti se začleněním nových objektů do outsourcingu a rozšířením služeb (viz Příloha č.11) byly stanoveny nově tyto ceny u služeb:

Katalogový list	Název	Původní cena (Kč bez DPH)	Nová cena (Kč bez DPH)	Důvod změny
2.7	Strukturovaná kabeláž	0,00	4 000,00	nový katalogový list

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 monitoringu.

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

Nutná minimální kvalifikace získaná od školícího střediska pověřeného výrobcem:

Tento parametr definuje úroveň vzdělanosti administrátora 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 **třída 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	6	8
B	98%	5	12	12
C	96%	8	24	24

Dostupnost služby

Výpočet dostupnosti:

Dostupnost je definována a vykazovaná 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	$99,1 >= X$	$99,4 > X > 99,1$	$X >= 99,4$
B	$97,6 >= X$	$98 > X > 97,6$	$X >= 98$
C	$95,5 >= X$	$96 > X > 95,5$	$X >= 96$

Matice RAG pro nástup k řešení závady v hodinách

Kód třídy	RED	AMBER	GREEN
A	$X >= 4$	$4 > X > 2$	$X <= 2$
B	$X >= 7$	$7 > X > 5$	$X <= 5$
C	$X >= 12$	$12 > X > 8$	$X <= 8$

Matice RAG pro max. dobu odstranění závady v hodinách

Kód třídy	RED	AMBER	GREEN
A	$X >= 9$	$9 > X > 6$	$X <= 6$
B	$X >= 16$	$16 > X > 12$	$X <= 12$
C	$X >= 36$	$36 > X > 24$	$X <= 24$

Matice RAG pro max. dobu realizace požadavku v hodinách

Kód třídy	RED	AMBER	GREEN
A	$X >= 14$	$14 > X > 8$	$X <= 8$
B	$X >= 16$	$16 > X > 12$	$X <= 12$
C	$X >= 36$	$36 > X > 24$	$X <= 24$

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: **Servery**

Název služby: **Servery**

Vazba služby na katalogový list č.:

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

Popis:

viz příloha č. 6

Obsah služby A:

- Implementace, konfigurace a servis HW a OS, tj. nastavení sítě, konfigurace diskového prostoru, bezpečnostní záplaty a updaty na serverech, softwarová optimalizace HW, řešení problémů při instalaci aplikací na servery, aj.
- Řešení havarijních stavů a výkonu na serverech (hardwarových i softwarových)
- Rozložení aplikací na serverech
- Zabezpečení
- Ranní kontroly funkčnosti služeb, pravidelné fyzické kontroly serverovny, stavů UPS a klimatizací, pravidelná zkouška generátoru
- 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, nefunkčnosti OS a aplikací, restarty služeb, NTFS oprávnění, sdílení složek

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.

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:

30 526,- 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.: 1.2

Kategorie: **Servery**

Název služby: **MS Cluster**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1, 1.4, 1.5, 1.7, 1.8, 1.11, 1.12

Popis:

Obsah služby A:

implementace, konfigurace a servis MS clusterů, tj. rozložení jednotlivých nodů na serverech, zakládání a konfigurace nových clusterů a nodů, aj., v současné době jsou aktivní 3 cluster (SQL, Exchange, Proxio - TEST), Při poškození clusteru obnova do původního funkčního stavu.

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.

Nutná minimální kvalifikace získaná od školícího střediska pověřeného výrobcem:
certifikace na MS cluster

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **C**
Třída časového pásma: **T2**
Režim mimořádné události: **NE**
Cena služby: **5 300,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **B**
Třída časového pásma: **T3**
Cena služby: **5 100,- 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.: 1.3

Kategorie: **Servery**

Název služby: **SCOM (System Center Operation Manager)**
SCCM (System Center Configuration Manager)
WSUS (Windows System Update Service)

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1, 1.6, 1.11, 1.12

Popis:

System Center Operation Manager - sledování stavů a kvality služeb na serverech

System Center Configuration Manager - vzdálená distribuce SW balíčků na stanice, update koncových stanic

Obsah služby A:

implementace, konfigurace a servis 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:

vzdálená distribuce SW balíčků na koncové PC, HW a SW evidence koncových PC, Windows Update.

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 minimální kvalifikace získaná od školicího střediska pověřeného výrobcem:

certifikace na MS System Center Operation Manager 2007

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. V současné době se jedná o tyto DB servery (jejich počet a názvy se v čase mění): inf-neumann, SQL2 (testovací provoz PROXIO), VM-JUNO

- implementace, konfigurace, servis serverů, na kterých běží tyto aplikace: spisová služba IXOS, Radnice Vera, WIKI, Windomy, Orsoft, FISO, webchecker, VITA, soc. dávky, Fenix, Yamaco (firebird), Inisoft, Ovzduší, Vema, nástěnka, ASPI, Wakkis 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, záloha databází na disk, 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 minimální kvalifikace získaná od školícího střediska pověřeného výrobcem:

certifikace na MS SQL 2000 a 2005 a vyšší.

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: **Servery**

Název služby: **Antivir, Antispamová a antivirová brána Symantec, MS Exchange**

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 2007 a vyšší v clusterovém řešení na všech nodech clusteru včetně serveru pro Hub Transport, tvorba a konfigurace Storage Mailboxes, jejich záloha a další úkony spojené se MS Exchange 2007 a vyšší včetně povýšení na nové verze.

- implementace, konfigurace, servis mailové brány *Symantec Mail Security Appliance*,
- aktualizace spamového listu a virové databáze, updaty licencí, a další související činnosti,
- správa a konfigurace serverové instalace antivirového programu,
- výroba aktualizovaných bootovacích záchranných antivirových CD,
- při havárii služby obnovení všech funkcí dané služby se všemi konfiguracemi do stavu před havárií,
- ručí za funkčnost a aktualizace kompletní antivirové ochrany (tj. antispyware, antivir, firewall, antimailware, atd.) na serverech i stanicích,
- 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,
- při případném zavirování koncového PC řeší problémy s odstraněním škodlivého obsahu (viry, spyware, malware, atd.) pracovníci informatiky MMHK až na výjimky, kdy je zjištěna zastaralá aktualizace na stanici (tj. aktualizace starší než 5 dnů).

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 minimální kvalifikace získaná od školícího střediska pověřeného výrobcem:

certifikace na MS Exchange 2007

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **A**
Třída časového pásma: **T1**
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, 1.14, 2.5

Popis:

podrobný popis Zálohování je uveden v kapitole Zálohování zálohy dat na páskovou knihovnu HP MSL6000

Obsah služby A:

Zajistí zálohy MS Exchange a ostatních serverů na diskové pole a v případě havárií jejich případnou obnovu, zálohy uživatelských dat, databáze SQL, Exchange a serverové zálohy na pásky.

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:

21 987,- 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:

Servery s nutnou vysokou dostupností

Obsah služby A:

Implementace, konfigurace, servis a zálohy aplikačních, systémových a DB serverů a jeho databází ve všech jeho verzích (MS SQL2000, 2005 a vyšší), rozložení databázi 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 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.

- Infrastruktura pro AVS - automatický vyrozumívací systém - implementace, konfigurace, servis. GSM brána s Dialogic PCI kartou, vyrozumívání občanů přes analogové nebo GSM telefony

- 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)

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, záloha databází, 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, obsluha AVS systému - instalace a konfigurace aplikace.

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 minimální kvalifikace získaná od školicího střediska pověřeného výrobcem:
certifikace na MS SQL 2000, 2005 a vyšší

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby:	A
Třída časového pásma:	T1
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.

Seznam aplikací HA: eUsnesení, Portál města, PROXIO, IS MP, SVI, DMS, základní systémové služby (DNS, DHCP,AD,GP), AVS (automatický vyrozumívací systém), vyvolávací systém Q-MATIC

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 se Správou databází a aplikací.

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, ISA 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:

T1

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, 1.14

Popis:

Jedná se o aplikace na serverech, vyjma konkrétně vyjmenovaných v jiných katalogových listech.

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, ISA 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:

Implementace, konfigurace, servis a zálohy webových serverů, spolupráce při řešení problémů s externími firmami (T-mapy, Qmatic, Telefonica O2, ICZ, Marbes a dalšími budoucími dodavateli komponent IS), konfigurace a správa IIS, Apache, ASP, PHP, Perl.

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.

Obsah služby B:

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

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: **T1**

Režim mimořádné události: **NE**

Cena služby: **6 400,- 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: **Údržba systémových služeb**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 1.10, 1.12, 1.14, 2.5

Popis:

Obsah služby A:

Implementace, konfigurace, servis a zálohy doménových controllerů, konfigurace a správa služeb DHCP, DNS, AD.

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

Správa nainstalovaných síťových serverových tiskáren a MFZ na printserveru.

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.

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 minimální kvalifikace získaná od školícího střediska pověřeného výrobcem:

znalost MS sítí a TCP/IP protokolu

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **B**

Třída časového pásma: **T3**

Režim mimořádné události: **ANO**

Cena služby: **5 400,- 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 3.5 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, 1.14

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.

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.

Nutná minimální kvalifikace získaná od školícího střediska pověřeného výrobcem:
certifikace na SAN Storages, certifikace na VMware ESX 3.x

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **N/A**
Třída časového pásma: **N/A**
Režim mimořádné události: **N/A**
Cena služby: **11 756,- 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**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1, 1.11, 2.2

Popis:

Sledování stavů služeb - sledování stavů běžících služeb a servisů na serverech přes webové rozhraní aplikace WhatsUp, kde je u každého serveru definovaná služba, která na něm běží a při jejím výpadku je systémová podpora informatiky upozorněna mailem na výpadek služby.

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.

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: **1 179,- 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: **Akt. Prvky**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1

Popis:

viz Příloha č. X - Popis síťové infrastruktury (switche, ADSL modemy, radio pojítka, atd.)

Obsah služby A:

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

- propojování zásuvek v rozvaděčích pro datové i telefonní služby, nutná rychlá reakce při stěhování uživatelů,
- evidence aktivních spojů – systém iTracs,
- v případě havárie aktivních prvků jejich zprovoznění, případně výměna a konfigurace do stavu původních aktivních prvků před havárií.

Obsah služby B:

- veškeré radiové 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.

Nutná minimální kvalifikace získaná od školícího střediska pověřeného výrobcem:

certifikace na síťové prvky 3com a Cisco,
certifikace na systém iTracs

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **N/A**

Třída časového pásma: **N/A**

Režim mimořádné události: **NE**

Cena služby: **8 200,- 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 (Zálohovací zdroje)**
Vazba služby na katalogový list č.:
1.1, 2.2

Popis:

Obsah služby A:

Implementace, konfigurace a servis UPS dle zálohování

- konfigurace UPS
- výměny baterií
- kontroly spolehlivosti

Při poruše, havárii nebo výpadku nutno zajistit adekvátně výkonou náhradu.

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: **A**
Třída časového pásma: **T1**
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: **Tipping Point a ISA (Internet Security Acceleration) 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 TippingPoint X506,
 - Řešení VPN LAN-to-LAN přes ADSL pro služebny MP,
 - Řešení VPN pro uživatele MMHK,
 - Aktualizace Digital Vaccine,
- Implementace, konfigurace, servis a zálohy.

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

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

Při havárii Tipping Pointu zajištění náhradního řešení a jeho nastavení dle konfigurace původního Tipping Pointu.

Editace web filterů.

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.

Nutná minimální kvalifikace získaná od školícího střediska pověřeného výrobcem:
certifikace na MS ISA 2004

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **A**
Třída časového pásma: **T1**
Režim mimořádné události: **ANO**
Cena služby: **9 300,- 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.: 2.6

Kategorie: **Akt. Prvky, Zabezpečení**

Název služby: **Vnitřní kamerový sys.**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1, 1.11, 1.12, 2.2, 2.4

Popis:

Obsah služby A:

Implementace, konfigurace, servis a zálohy:

- Konfigurace a servis IP kamer (nyní 13 ks kamer) a záznamového serveru,
- Zajištění záznamu z vnitřních kamer po dobu 2 dnů,
- Případné rozšiřování systému.

Při poruše, havárii, nebo výpadku jedné z kamer nutno zajistit adekvátní náhradu.

Při havárii serveru zajištění instalace OS, nastavení síťových služeb a aplikace pro záznam z kamer.

Obsah služby B:

Náhled do výstupu kamer a záznamů z kamer.

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: **C**

Třída časového pásma: **T2**

Režim mimořádné události: **NE**

Cena služby: **4 000,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **C**

Třída časového pásma: **T2**

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.: 2.7

Kategorie: **Strukturovaná kabeláž**

Název služby: **Strukturovaná kabeláž**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1, 1.12, 2.2, 3.1

Popis:

Obsah služby A:

Servisní činnost vedoucí k operativnímu odstranění nefunkčnosti strukturované kabeláže, silových rozvodů 230V pro počítače, telefonní a optické páteře.

Poskytování konzultací a poradenství, návrhy dalšího rozvoje.

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: **B**

Třída časového pásma: **T3**

Režim mimořádné události: **NE**

Cena služby: **4 000,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **-**

Třída časového pásma: **-**

Cena služby: **,- 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: **Tel. ústředna**

Název služby: **Tel. Ústředna HiPath**

Rozvody a pobočky

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1, 1.11, 2.2, 2.4

Popis:

V současné době je zde takováto obsazenost portů:

2 trunkové spoje do O2

Analogové telefony: 451

Systémové telefony: 75

(Typy: optiSet E standard

optiPoint 500 economy

optiPoint 500 standard

optiPoint 500 advance)

IP telefony: 121

(Typy: optiPoint 410 economy

optiPoint 410 standard)

Obsah služby A:

- Správa, konfigurace a servis hlasového řešení Siemens HiPath 4000 v 4.0,
- Vytváření, změny a rušení telefonních linek v telefonním subsystému,
- Správa, konfigurace a servis ovládacího serveru Profix + hlas. Pošta,
- Řešení IP telefonie,
- Postupný přechod na IP telefonii,
- Udržování dokumentace,
- Spolupráce s firmou zajišťující outsourcer na LAN při vedení poboček po strukturované kabeláži a přes aktivní prvky,
- Odstraňování závad na linkách a vedení,
- Fyzické připojování, přepojování a rušení telefonních linek až po zásuvku uživatele (nutný rychlý zásah).

Obsah služby B:

- Fyzické připojování, přepojování a rušení telefonních aparátů (nutný rychlý zásah),
- Odstraňování závad na telefonních přístrojích.

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.

Při havárii zajistit dostupnost hlasových služeb v původním rozsahu před havárií

Nutná minimální kvalifikace získaná od školicího střediska pověřeného výrobcem:
certifikace na SIEMENS Hipath 4000

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby:	A
Třída časového pásma:	T2
Režim mimořádné události:	ANO
Cena služby:	10 000,- Kč

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby:	A
Třída časového pásma:	T2
Cena služby:	10 000,- 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.: 3.2

Kategorie: **Tel. ústředna**

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

Vazba služby na katalogový list č.:

3.1

Popis:

Obsah služby B:

Služba zahrnuje nákup softwarového nebo hardwarového vybavení, včetně podpory, aktualizací, atp. v rozsahu kategorie "Tel. ústředna"

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.: 4.1

Kategorie: **HelpDesk dodavatele**

Název služby: **Pisemné hlášení a Telefonické hlášení**

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

Popis:

Obsah služby A:

- Přijímání 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 pověřeni 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: **24 000,- 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.