

# DODATEK č. 2 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: Vlastimil Ondráček, náměstek primátora  
IČ: 00 26 88 10  
DIČ: CZ00268810  
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Hradec Králové

Kontakt:

(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:  
Bankovní spojení: Raiffeisenbank, a.s., pobočka Hradec Králové

(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. 2 Smlouvy o poskytování služeb outsourcingu uzavřené dne 10. 7. 2009 upravené Dodatkem č. 1 ze dne 1.4.2010 (dále jen „Dodatek č. 2“):

Tento dodatek se uzavírá z důvodu rozšíření infrastruktury o nové servery projektu Technologického centra ORP HK a nové spojení služeben městské policie s hlavní serverovnou.

## 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.....**697 446, - Kč**

DPH 20% .....**139 489, - Kč**

cena včetně DPH.....**836 935, - 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 Dodatků č.1 a č. 2 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 1.1.2011 dle změn, jejichž soupis je obsahem Přílohy č. 9 a Přílohy č.10
  - 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

28-12-2010

Ve Smiřicích, dne 22.12.2010

V Hradci Králové dne .....

za Zhotovitele

Ing. Josef Středa  
předseda představenstva

**AGCOM**<sup>®</sup>

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

za Objednatele



## Příloha č. 11 – Seznam nových objektů a rozšíření služeb od 1.1. 2011

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

### I. Serverová infrastruktura

#### Fyzická infrastruktura

Název	Typ	OS	Popis běžících služeb	Zařazeno do outsourcingu	Katalogové listy
ESX7	Server IBM x3650	VMware vSphere 4 Enterprise	nový VMware cluster pro TC ORP HK	1.12.2010	1.1, 1.12
ESX8	Server IBM x3650	VMware vSphere 4 Enterprise	nový VMware cluster pro TC ORP HK	1.12.2010	1.1, 1.12

#### Virtuální infrastruktura

Název	OS	Umístění	Popis běžících služeb	Zařazeno do outsourcingu	Katalogové listy
VM-FARGO	Windows 2008 R2	ESX cluster	aplikace eSPIS pro TC ORP HK	1.12.2010	1.1, 1.4, 1.9
VM_JUNO	Windows 2008 R2	ESX cluster	SQL databáze pro aplikaci eSPIS pro TC ORP HK	1.12.2010	1.1, 1.4, 1.9
VM_DC01	Windows 2008 R2	ESX cluster	služba KMS	1.12.2010	1.1, 1.4, 1.9

### II. Síťová infrastruktura

Název	Typ	Zařazeno do outsourcingu	Katalogové listy
csas-fw2	Cisco ASA5520	11.8.2010	2.1, 2.2
ben-fw1	Cisco 876	11.8.2010	2.1, 2.2
brn-fw1	Cisco 876	11.8.2010	2.1, 2.2
cel-fw1	Cisco 876	11.8.2010	2.1, 2.2
snp-fw1	Cisco 876	11.8.2010	2.1, 2.2
snp-fw2	Cisco 876	11.8.2010	2.1, 2.2

### III. Storage

Název	Typ	Zařazeno do outsourcingu	Katalogové listy
CSAS-DS5020	DS5020	1.12.2010	1.12
CSAS-SAN24-59	Express IBM System Storage SAN24B-4	1.12.2010	1.12
CSAS-SAN24-60	Express IBM System Storage SAN24B-4	1.12.2010	1.12

V souvislosti se začleněním nových objektů do outsourcingu došlo k rozšíření služeb u těchto katalogových listů: **1.1, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.9, 1.12, 2.1, 2.2.**

## Příloha č. 12 – Soupis změn parametrů služeb od 1.1.2011

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
1.1	Servery	28 217,00	30 526,00	nové 2 fyzické a 3 virtuální servery T1A
1.3	SCOM,SCCM, WSUS	7 380,00	7 757,00	nové 3 virtuální servery pro dohled
1.4	Podpora databází a systémového software - servery ostatní	11 900,00	14 131,00	nové 3 virtuální pro aplikace non HA
1.5	Antivir Antispamová a anitvirová brána Symantec, MS Exchange	9 400,00	9 671,00	nové 3 virtuální servery
1.6	Zálohy dat	20 326,00	21 987,00	nové 2 fyzické a 3 virtuální servery
1.9	Podpora aplikací - servery ostatní	9 600,00	11 400,00	nové 3 virtuální servery
1.12	VMware, disková pole, SAN	9 200,00	11 756,00	nové 2 VMware servery, 1 diskové pole, 2 SAN switche
2.1	Dohled síťové infrastruktury	1 000,00	1 179,00	nový 1 firewall ASA a 5 ADSL VPN routerů
2.2	Aktivní prvky	7 000,00	8 200,00	nový 1 firewall a 5 ADSL VPN routerů

# Příloha č.1

Smlouvy o poskytování služeb outsourcingu  
č. Objednatele: VZ 60028831 č. Zhotovitele: 090221/SS  
platná od 1.1.2011

## 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 školicího střediska pověřeného výrobcem:**

Tento parametr definuje úroveň vzdělanosti administrátora této služby.

# Příloha č.1

Smlouvy o poskytování služeb outsourcingu  
č. Objednatele: VZ 60028831 č. Zhotovitele: 090221/SS  
platná od 1.1.2011

## 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 prepínači, 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):

**Maticе 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	$95,5 \geq X$	$96 > X > 95,5$	$X \geq 96$

**Maticе 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	$X \geq 12$	$12 > X > 8$	$X \leq 8$

**Maticе 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	$X \geq 36$	$36 > X > 24$	$X \leq 24$

**Maticе 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: **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 pásy, 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>B</b>
Třída časového pásma:	<b>T3</b>
Cena služby:	<b>37 000,- Kč</b>

---

**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 clustery (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:

**Systém Center Operation Manager - sledování stavů a kvality služeb na serverech**

**Systém 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 školícího střediska pověřeného výrobcem:

**certifikace na MS Systém 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>B</b>
Třída časového pásma:	<b>T2</b>
Cena služby:	<b>5 600,- Kč</b>

---

**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>B</b>
Třída časového pásma:	<b>T3</b>
Cena služby:	<b>13 300,- Kč</b>

---

**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, antimalware, 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 nefunkčností, 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 školícího 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>B</b>
Třída časového pásma:	<b>T3</b>
Cena služby:	<b>8 100,- Kč</b>

---

**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 bežících 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.: 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 školícího 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: **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 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.