DODATEK č. 1 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: Ing. Otakarem Divíškem, primátorem města
   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. 1 Smlouvy o poskytování služeb outsourcingu uzavřené dne 10. 7. 2009 (dále jen „Dodatek č. 1"):

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.....**659 694,- Kč**

DPH 20% .....**131 939,- Kč**

cena včetně DPH.....**791 633,- Kč**

Článek VI. – Realizace služeb

Odstavce 1.- 3. zůstávají beze změn v původním znění, doplňují se odstavce 4 a 5.

4. V průběhu poskytování Služeb dle článku II. této smlouvy, po dobu realizace případných dalších projektů, která se dotýká těchto služeb, je snížena Třída časového pásma všech dotčených služeb na úroveň C a Doba provozních úkonů na úroveň T3.
5. V průběhu poskytování Služeb dle článku II. odstavec 1. písmeno c. této Smlouvy práce, které souvisejí se zařazením nových nebo změnou stávajících objektů IT Magistrátu města Hradec Králové do outsourcingu – zařazení/změna v Helpdesku Zhotovitele, v dohledovém systému, nastavení zálohování – provádí Zhotovitel.

Článek VII. – Platební podmínky

Odstavce 1.- 2. a 4.-7. zůstávají beze změn v původním znění a mění se odstavec 3 takto:

3. Zhotovitel bude Výkaz předkládat Objednateli vždy do pěti (5) pracovních dnů po skončení daného kalendářního čtvrtletí v elektronické podobě zveřejněné na informačním portálu Magistrátu města Hradec Králové k odsouhlasení oprávněné osobě Objednatele – vedoucímu pracovníkovi IT. Oprávněná osoba Objednatele je povinna do pěti (5) pracovních dnů od zveřejnění Výkazu Zhotovitelem na informačním portálu Magistrátu města Hradec Králové tento odsouhlasit či k němu vyjádřit výhrady e-mailem na adresu oprávněné osoby Zhotovitele. V případě výhrad Objednatele zjedná Zhotovitel neprodleně nápravu a předloží Objednateli ke schválení korigovaný Výkaz.

Článek VIII. – Práva a povinnosti smluvních stran

Odstavce 1.-11. a 13.-19 zůstávají beze změn v původním znění, mění se odstavec 12, doplňují se odstavce 20, 21, 22

12. V průběhu poskytování Služeb v části dle odst. 1 článku II této Smlouvy budou konány kontrolní dny v případě, že o jejich konání požádá Zhotovitel nebo Objednatel. Závěry kontrolních dnů budou po schválení oběma stranami zveřejněny v elektronické podobě na informačním portálu Magistrátu města Hradec Králové.

20. Zhotovitel neodpovídá za nedostupnost služby způsobenou chybou kódu produktu třetí strany provozovaného Objednatelem.
21. Objednatel je povinen o svých plánovaných aktivitách nebo aktivitách třetích stran, které se dotknou poskytování služeb outsourcingu, zveřejnit na informačním portálu Oznámení se zaškrtnutím příslušných e-mail notifikací a postarat se o nastavení modu údržby, tzv. maintenance mode, objektů na dobu, po kterou budou nedostupné.
22. Zhotovitel je povinen o svých plánovaných aktivitách, které se dotknou poskytování služeb outsourcingu, zveřejnit Oznámení na informačním portálu se zaškrtnutím příslušných e-mail notifikací a postarat se o nastavení modu údržby, tzv. maintenance mode objektů, na dobu, po kterou budou nedostupné.

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, případně dodatku č. 1, 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* upravené Zhotovitelem ke dni 1.4.2010 dle změn, jejichž soupis je součástí Přílohy č. 9
Příloha č. 5 – Slovník použitých pojmů *(Příloha č. 15 ZD)*
Příloha č. 7 – Metodika projektové spolupráce (*Dle přesné specifikace v kapitole E.1.10 nabídky zhotovitele č. NS_090221 ze dne 30.4.2009)*
Příloha č.9 - Popis Služeb a jejich parametry – soupis změn
Příloha č.10 – Seznam nových objektů a rozšíření služeb

Ve Smiřicích, dne 1.4.2010

[redacted]

za Zhotovitele

Ing. Josef Středa
předseda představenstva

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

28-04-2010

V Hradci Králové dne .....

[redacted]

za Objednatele

Ing. Otakar Divíšek
primátor

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ
primátor
Československé armády 408
502 00 Hradec Králové 1

Příloha č. 9 – Popis služeb a jejich parametry – soupis změn

Nová podkategorie třídy časového pásma T1 označená T1A definovaná takto:

Třída časového pásma	Provozní doba služby	Doba servisních úkonů	Doba dohledu a pohotovosti
T1A	24/7	22:00 – 5:00	5:00-21:00 / 7

Změny katalogových listů:

Katalogový list	Položka	Změna
1.1	Zálohy OS, zálohy dat na pásky, obnovy dat	Text odstraněn, všechny činnosti související se zálohováním řeší KL 1.6.
	Správa nainstalovaných síťových tiskáren a MFZ na printserveru	Text odstraněn činnosti řeší KL 1.11
1.3	Třída časového pásma: T1	Třída časového pásma:T1A
1.4.	Název služby: Servery ostatní	Přejmenováno na "Název služby: Podpora databází a systémového SW - servery ostatní""
	Zálohy serverů, na kterých běží aplikace	Text odstraněn, všechny činnosti související se zálohováním řeší KL 1.6.
	WhatsUp	Text odstraněn, řeší samostatný katalogový list 2.1
	Třída časového pásma: T1	Třída časového pásma:T1A
1.6		Doba servisních úkonů v pracovních dnech stanovena na 15:00 – 19:00 hodin.
1.7	Název služby: Servery HA	Přejmenováno na "Název služby: Podpora databází a systémového SW - servery HA"
1.8	Název služby: Serverové aplikace HA	Přejmenováno na "Název služby: Podpora aplikací - servery HA"
	MS SQL	Odstraněno, je součástí KL 1.7
1.9	Název služby: Serverové aplikace ostatní	Přejmenováno na "Název služby: Podpora aplikací - servery ostatní"
	Vazba služby na katalogový list	Doplněno 1.4
	Třída časového pásma: T1	Třída časového pásma:T1A
1.11	Název služby: DHCP, DNS, DC(Domain Controller), GP (Group policy), AD (Active Directory)	Přejmenováno na "Název služby A: Údržba systémových služeb"
	Obsah služby A:	Doplněno "správa nainstalovaných síťových serverových tiskáren a MFZ na printserveru"
2.1	Název služby: WhatsUp	Název služby: Dohled síťové infrastruktury

V souvislosti se začleněním nových objektů do outsourcingu a rozšíření služeb – viz Příloha č.10 - byly stanoveny nově tyto ceny u služeb A:

Katalogový list	Název	Původní cena (Kč bez DPH)	Nová cena (Kč bez DPH)	Důvod změny
1.1	Servery	23 600,00	28 217,00	nové 2 fyzické a 4 virtuální servery
1.3	SCOM,SCCM, WSUS	7 000,00	7 380,00	dohledovány 3 nové virtuální servery
1.6	Zálohy dat	17 000,00	20 326,00	Nově zálohovány 2 fyzické a 4 virtuální servery
1.7	Podpora databází a systémového software - Servery HA	11 700,00	13 650,00	nové 2 virtuální servery s databázemi pro aplikace HA
1.8	Podpora aplikací - servery HA	10 500,00	13 125,00	nové 2 virtuální servery s aplikacemi HA
1.12	VMware, disková pole, SAN	6 900,00	9 200,00	nové 2 VMware servery, diskové pole, rozšíření stávajícího diskového pole
2.1	Dohled síťové infrastuktury	1 000,00	1 000,00	nový 1 Linux server a 1 síťový přepínač pro dohled
2.2	Aktivní prvky	6 800,00	7 000,00	nový 1 síťový přepínač

Příloha č. 10 – Seznam nových objektů a rozšíření služeb

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 serveru	OS	Popis běžících služeb	Zařazeno do outsourcingu	Katalogové listy
ESX5	Server IBM System x3650	VMware vSphere 4 Enterprise	VMware, 5.node clusteru	12.10.2009	1.12
ESX6	Server IBM System x3650	VMware vSphere 4 Enterprise	VMware, 6.node clusteru	1.4.2010	1.12

Virtuální infrastruktura

Název	OS	Umístění	Popis běžících služeb	Zařazeno do outsourcingu	Katalogové listy
VM-ZEUS	Win 2003 Std	ESX cluster	aplikace eUsneseni	1.1.2010	1.1, 1.7, 1.8
VM-SP01	Win 2008 Std x64	ESX cluster	SharePoint Intranet	5.3.2010	1.1, 1.7, 1.8
VM-SP02	Win 2008 Std x64	ESX cluster	SharePoint Intranet	5.3.2010	1.1, 1.7, 1.8
VM-WEB	CentOS r5.4	ESX cluster	webový server www.mmhk.cz	5.3.2010	1.1, 1.10

II. Síťová infrastruktura

Název	Typ	Zařazeno do otsourcingu	Katalogové listy
ulr-sw216	3com 4210-9port	5.2.2010	2.2

III. Storage

Název	Typ	Zařazeno do otsourcingu	Katalogové listy
CSAS-DS3400B	DS3400	1.4.2010	1.12
CSAS-DS4700PA	IBM DS4000 EXP810 Storage Expansion Unit	1.4.2010	1.12

V souvislosti se začleněním nových objektů do outsourcingu došlo k rozšíření služeb A u těchto katalogových listů: 1.1, 1.3, 1.6, 1.7, 1.8, 1.12, 2.1, 2.2.

Příloha č.1

Smlouvy o poskytování služeb outsourcingu
č. Objednatele: VZ 60028831 č. Zhotovitele: 090221/SS
platná od 1.4.2010

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 re
služby. Mimořádnou událostí se rozumí např. vyhlášení voleb, krizové cvič
vyhlášení nestandardní události orgány veřejné správy.
V režimu mimořádné události je po dobu danou mimořádnou událostí **třídu služby**
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 provozovan
v rámci tohoto katalogového listu.

Dostupnost se počítá jako procentuální podíl času, ve kterém je systém dostupn
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 sít
zadavatele s obvyklými parametry výkonnosti, pokud toto neodporuje bezpečnostn
politice. Pro zajištění dostupnosti smí být poskytnuto náhradní řešení na dobu 2
hodin 1x kvartálně. Náhradní řešení smí snížit výkonnost služby o max. 20%
Výkonností služby se v tomto případě myslí rychlost provádění běžných operací, jak
spuštění aplikace, odeslání emailu, otevření spisu, překopírování souboru, otevřen
souboru z diskového pole, provedení výpočetní operace aplikace, a další činnosti.

Při výpadku některého prvku infrastruktury se počítá doba nedostupnosti služby pr
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
switche, počítá se nedostupnost služeb ve správě zhotovitele a serverů s ostatním
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 odstran bez ohledu na konec pracovní doby dle parametru „maximální doba odstra závady", pokud není vedoucím pracovníkem IT MMHK schváleno jinak.

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

Doba dohledu a pohotovosti je definice času, ve kterém musí být zajištěn do dostupnosti služby a pohotovost pro odstranění incidentů či realizaci požada 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 pře 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 dostupn 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):

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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: **28 217,- 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 pop
služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpa
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)**:**

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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 serverech
Systém Center Configuration Manager - vzdálená distribuce SW balíčků stanice, update koncových stanic
Obsah služby A:
implementace, konfigurace a servis aplikace SCOM, tvorba, editace a distrib management packů,
při havárii serverů obnovení celých serverů (SCCM nebo SCOM) se vš konfiguracemi do stavu před havárií,
evidence řešených problému, reporty o dostupnosti služeb minimálně 1x měsíčně.

Obsah služby B:
vzdálená distribuce SW balíčků na koncové PC, HW a SW evidence koncových P Windows Update.

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

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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 toho katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platn 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: **7 380,- 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 os**
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 databá
všech jeho verzích, rozložení databází na serverech, zálohy databází, optimal
výkonu databázových serverů, a jejich datových úložišť. V současné době se je
tyto DB servery (jejich počet a názvy se v čase mění): inf-neumann, SQL2 (test
provoz PROXIO),
- implementace, konfigurace, servis serverů, na kterých běží tyto aplikace: spi
služba IXOS, Radnice Vera, WIKI, Windomy, Orsoft, FISO, webchecker, VITA,
dávky, Fenix, Yamaco (firebird), Inisoft, Ovzduší, Vema, nástěnka, ASPI, Wak
podpora při jejich případné nefunkčnosti,
Při havárii serverů zajištění instalace OS, nastavení síťových služeb a
nastavení serverů do původní konfigurace před havárií a následná spolupráce
Správou databází a aplikací při implementaci aplikace nebo databaze.

Obsah služby B:
Správa přes Management Studio, záloha databází na disk, kontrola stavu funkčn
restart služeb, implementace, konfigurace a aktualizace aplikací.

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

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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 toh
katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je pla
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:	**11 900,- 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
clusterovém řešení na všech nodech clusteru včetně serveru pro Hub Transpo
tvorba a konfigurace Storage Mailboxes, jejich záloha a další úkony spojené se M
Exchange 2007 a vyšší včetně povýšení na nové verze.
- implementace, konfigurace, servis mailové brány *Symatec Mail Security Appliance*
- aktualizace spamového listu a virové databáze, updaty licencí, a další souvisejí
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 d
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 pracovník
informatiky MMHK.

Obsah služby B:
- zakládání nových, editace stávajících a rušení starých poštovních schránek
distribučních listů, editace public folderů,
- při případném zavirování koncového PC řeší problémy s odstraněním škodlivéh
obsahu (viry, spyware, malware, atd.) pracovníci informatiky MMHK až na vyjímk
kdy je zjištěna zastaralá aktualizace na stanici (tj. aktualizace starší než 5 dnů).

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

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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 toho
katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je plat
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:	**9 400,- 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 hav jejich případnou obnovu, zálohy uživatelských dat, databáze SQL, Exchange serverové zálohy na pásky.

Obsah služby B:
Pracovník IT MMHK má k dispozici pro případ nutné rychlé obnovy přístup k záloh pouze v režimu read-only.

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

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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 toho katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platn výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu
Třída služby: **B**
Třída časového pásma: **T3***)
Režim mimořádné události: **NE**
Cena služby: **20 326,- 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 popis služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpade 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):

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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:
Součinost a konsultace při instalacích, aktualizacích re/konfiguracích aplikací a při řešení problémů s tím spojených, vazba databázových aplikací s SQL servery.
Při instalaci aplikací na havarované servery spolupráce se Správou databází a aplikací.

Obsah služby B:
Služba zahrnuje tyto činnosti: Správa databází pomocí Management Studia či analogického nástroje, 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):

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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 po
služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výp
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:
Součinost a konsultace při instalacích, aktualizacích re/konfiguracích aplikací a při řešení problémů s tím spojených, vazba databázových aplikací s SQL servery
Při instalaci aplikací na havarované servery spolupráce 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):

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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: **9 600,- 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 ře
problémů s externími firmami (T-mapy, Qmatic, Telefonica O2, ICZ, Marb
dalšímy budoucími dodavateli komponent IS), konfigurace a správa IIS, Apa
ASP, PHP, Perl.
Při havárii serverů zajištění instalace OS, nastavení síťových služeb a
nastavení serverů do původní konfigurace před havárií a následná spolupráce
Systémovou podporou informatiky.

Obsah služby B:
Správa webového portálu - tj. základní editace obsahu webových stránek města
interních požadavků i požadavků externích firem, které využívají stránek m
Hradec Králové.

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

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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 to
katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je p
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 p
služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako vý
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 správá 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):

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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 siti 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 + SA 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 konfigura
mapování LUNů, optimalizace výkonu VM.
Vytváření nových LUNů, optimalizace diskového pole.
Při havárii serverů zajištění instalace OS, nastavení síťových služeb a nastavení serverů do původní konfigurace před havárií a následná spolupr
Systémovou podporou informatiky a v případě ESX serverů a diskového pol
SAN switche spolupráce s firmou dodávající VMware ESX nebo diskové pole.

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

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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 katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je výše uvedený RACI diagram.

Nutná minimální kvalifikace získaná od školícího střediska pověřeného výrobce
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: **9 200,- 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 služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako v 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 softwerového 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):

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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 serverech přes webové rozhraní aplikace WhatsUp, kde je u každého ser definovaná služba, která na něm běží a při jejím výpadku je systémová pod 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):

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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 toh katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je pla výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu
Třída služby: **C**
Třída časového pásma: **T3**
Režim mimořádné události: **NE**
Cena služby: **1 000,- Kč**

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 infrastruktkury (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)**:**

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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: **7 000,- 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
služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako v
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):

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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):

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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 toh katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je pla 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 p služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výp 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):

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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
služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako v
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):

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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 strukturované kabeláži a přes aktivní prvky,
• Odstraňování závad na linkách a vedení,
• Fyzické připojování, přepojování a rušení telefoních linek až po zásuvku uživ (nutný rychlý zásah).
Obsah služby B:
• Fyzické připojování, přepojování a rušení telefoních aparátů (nutný rychlý zásah
• Odstraňování závad na telefonních přístrojích.

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

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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 to katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je p 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 po
aktualizací, atp. v rozsahu kategorie "Tel. ústředna"

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

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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 t
katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je
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 p
služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výp
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 fungovaní 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 počítace, 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 pověření pracovníci IT MMHK, nikoliv koncoví uživatelé MMHK

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

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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
služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako
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):

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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 ch
měnícím se nebo změněném prostředí informačního systému zadavatele.
outsourcing bude poskytován formou: změnového řízení, úprav specifických
HW částí infrastruktury,
- Poskytování odborných konzultací, analýz, školení spravovaných systémů,
- Tato službu obsahuje 240 člověkohodin / ročně s možností převodu nevyčerp
hodin do dalšího roku.

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

	Odběratel				Dodavatel			
Obsah služby	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 to
katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je p
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 po
služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpa
služby jako celku.