

## 1.7. Katalogový list S.8.6 - správa datového úložiště

KATALOGOVÝ LIST			
<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	S-INF-STR	<b>KÓD</b>	S.8.6
<b>Název služby</b>	Správa datového úložiště		
<b>VYMEZENÍ SLUŽBY</b>			
<b>Prostředí</b>	PRODUKČNÍ		
<b>Cílová skupina</b>	Interní zaměstnanci		
<b>Požadované role obsazované Dodavatelem</b>	<b>Název role</b>	<b>Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)</b>	<b>On-site/Off-site</b>
	Tech. specialista serverové a diskové virtualizace	10%	7-17 on-site, 17- 7 off-site při incidentech kategorie A
<b>CENY</b>			
<b>Položka</b>	<b>Cena bez DPH</b>	<b>Částka DPH</b>	<b>Cena s DPH</b>
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	[●]	[●]	[●]
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	[●]	[●]	[●]
<b>ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Technická podpora a správa virtualizovaného datového úložiště: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,</li> <li>b. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,</li> <li>c. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,</li> <li>d. Podpora při pravidelné aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací,</li> <li>e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),</li> <li>f. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.)</li> <li>g. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,</li> </ol> </li> <li>2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.</li> <li>3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. zajišťující fungování Helpdesku,</li> <li>b. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,</li> <li>c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,</li> <li>d. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.</li> </ol> </li> <li>4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Postupy pro provoz a správu datového úložiště,</li> <li>b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.</li> </ol> </li> <li>5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Aktuální přehled a správa konfigurace systému</li> </ol> </li> </ol>			

b. Správa konfigurace systému v CMDB zadavatele

**SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Kategorie služby	SLA-3
Provozní doba	365x24x7
Dostupnost	Maximální povolená doba, kdy jsou datové úložiště nedostupné, jsou 4 hodiny v každém kalendářním měsíci. Výpadek jednotlivých zařízení bez vlivu na chod infrastruktury jako celku se do doby nedostupnosti nepočítá.

**Způsob kontroly**

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.

Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

**KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ**

Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům, viz příloha č. 1b Popis stávajícího stavu.

## 1.8. Katalogový list S.8.7 - správa LAN, FIREWALLŮ a VPN

KATALOGOVÝ LIST			
<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	S-INF-LAN	<b>KÓD</b>	S.8.7
<b>Název služby</b>	Správa LAN a SAN		
<b>VYMEZENÍ SLUŽBY</b>			
<b>Prostředí</b>	PRODUKČNÍ		
<b>Cílová skupina</b>	Interní zaměstnanci		
<b>Požadované role obsazované Dodavatelem</b>	<b>Název role</b>	<b>Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)</b>	<b>On-site/Off-site</b>
	Technický specialista LAN infrastruktury a firewallů	30%	7-17 on-site, 17- 7 off-site při incidentech kategorie A
	Tech. specialista kybernetické bezpečnosti	10%	
<b>CENY</b>			
<b>Položka</b>	<b>Cena bez DPH</b>	<b>Částka DPH</b>	<b>Cena s DPH</b>
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	[●]	[●]	[●]
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	[●]	[●]	[●]
<b>ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Technická podpora a správa firewallů, LAN a VPN infrastruktury včetně VLAN: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,</li> <li>b. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,</li> <li>c. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,</li> <li>d. Podpora při pravidelné aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací,</li> <li>e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),</li> <li>f. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.), samotný firmware zajistí Objednatel,</li> <li>g. Kontrola aktuálnosti bezpečnostních signatur firewallu (na denní bázi)</li> <li>h. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,</li> <li>i. Optimalizace nastavení firewallu s ohledem na aktuální vývoj kybernetických hrozeb (na měsíční bázi)</li> </ol> </li> <li>2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.</li> <li>3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. zajišťující fungování Helpdesku,</li> <li>b. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,</li> <li>c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,</li> <li>d. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.</li> </ol> </li> </ol>			

4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
  - a. Postupy pro provoz a správu systémů,
  - b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
  - a. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů
  - b. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele

#### SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Kategorie služby	SLA-3
Provozní doba	365x24x7
Dostupnost	Maximální povolená doba, kdy jsou prvky LAN a firewally nedostupné, s následkem nedostupnosti informačních systémů z prostředí ZOS, je 2 hodiny v každém kalendářním měsíci. Výpadek jednotlivých zařízení bez vlivu na chod infrastruktury jako celku se do doby nedostupnosti nepočítá.

#### Způsob kontroly

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.

Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

#### KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ

Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům, viz příloha č. 1a Popis stávajícího stavu.

#### POVINNÉ INICIALIZAČNÍ KROKY

Dodávka a implementace vysoce dostupného clusteru next-gen firewallů s UTM od stejného výrobce nebo 100% softwarově kompatibilní se stávajícími modely, záruka 5 let včetně aktualizací firmware a UTM. Požadový výkon (propustnost klíčových modulů – firewall, IPS, NGFW, Thread protection) min. 3x vyšší než u stávajících firewallů.

Dodanými firewally uchazeč v plném rozsahu nahradí stávající firewally, které přesune do záložní lokality a rekonfiguruje pro provoz v této lokalitě.

Rekonfigurace prvků VPN pro terminaci VPN na firewallech záložní lokality v případě nefunkční terminace na firewallech hlavní lokality.

Převedení provozu Kerio Control včetně pravidel na firewally Fortinet, následné vypnutí či odstranění Kerio Control.

## 1.9. Katalogový list S.8.8 - správa koncových zařízení a sdílených systémů

KATALOGOVÝ LIST			
<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	S-INF-KZ	<b>KÓD</b>	S.8.8
<b>Název služby</b>	Správa koncových zařízení a sdílených systémů		
<b>VYMEZENÍ SLUŽBY</b>			
<b>Prostředí</b>	PRODUKČNÍ		
<b>Cílová skupina</b>	Interní zaměstnanci		
<b>Požadované role obsazované Dodavatelem</b>	<b>Název role</b>	<b>Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)</b>	<b>On-site/Off-site</b>
	Tech. specialista desktopové virtualizace	10%	-
	Tech. specialista kybernetické bezpečnosti	5%	-
<b>CENY</b>			
<b>Položka</b>	<b>Cena bez DPH</b>	<b>Částka DPH</b>	<b>Cena s DPH</b>
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	[●]	[●]	[●]
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	[●]	[●]	[●]
<b>ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Technická podpora koncových zařízení a sdílených systémů: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,</li> <li>b. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,</li> <li>c. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,</li> <li>d. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),</li> <li>e. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.)</li> <li>f. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,</li> </ol> </li> <li>2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.</li> <li>3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Postupy pro provoz a správu zařízení a systémů,</li> <li>b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.</li> </ol> </li> <li>4. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů</li> <li>b. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele</li> </ol> </li> </ol>			
<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)</b>			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		

Kategorie služby	SLA-2
Provozní doba	5x10
Dostupnost	Maximální povolená doba, kdy je část spravovaných technologií nedostupná, je 8 hodin v každém kalendářním měsíci.
<b>Způsob kontroly</b>	
<p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.</p> <p>Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.</p>	
<b>KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ</b>	
<p>Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům, viz příloha č. 1b</p> <p>Popis stávajícího stavu.</p>	

## 1.10. Katalogový list S.8.9 – služby HelpDesk

KATALOGOVÝ LIST			
<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	S-INF-HD	<b>KÓD</b>	S.8.9
<b>Název služby</b>	Poskytování služby HelpDesk		
<b>VYMEZENÍ SLUŽBY</b>			
<b>Prostředí</b>	PRODUKČNÍ		
<b>Cílová skupina</b>	Interní zaměstnanci, vybraní dodavatelů ostatních částí 1-7		
<b>Požadované role obsazované Dodavatelem</b>	<b>Název role</b>	<b>Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)</b>	<b>On-site/Off-site</b>
	Tech. specialista kybernetické bezpečnosti	5%	-
<b>CENY</b>			
<b>Položka</b>	<b>Cena bez DPH</b>	<b>Částka DPH</b>	<b>Cena s DPH</b>
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	[●]	[●]	[●]
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	[●]	[●]	[●]
<b>ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ</b>			
<p>1. Zajištění služby HelpDesk:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>poskytování helpdeskových služeb - řízení životního cyklu požadavků včetně měsíčního reportingu pro část INF</li> <li>poskytování a správa helpdeskového systému se vzdáleným přístupem prostřednictvím webového rozhraní a e-mailu. Systém musí být uchazečem poskytnut a spravován jako centrální a jednotný, tj. umožnit řízení životního cyklu požadavků uchazeče, zadavatele a všech vybraných dodavatelů částí 1-7</li> <li>helpdeskový systém zajistí automatické směrování požadavků na vybrané dodavatele podle zadané kategorie a umožní jim tyto požadavky v systému samostatně spravovat (budou tzv. řešitelé)</li> <li>telefonický příjem požadavků 8-17 hod, pro incidenty kategorie A nonstop</li> <li>možnost evidence zařízení, systémů a Prvků IT v rámci helpdeskového systému (tzv. asset management)</li> </ol> <p>2. Zajištění služeb Monitorování.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>poskytnutí, zavedení, správa a rozvoj monitorovacího nástroje</li> <li>sledování výkonnostních parametrů monitorovaných systémů (řádově stovky parametrů) pro okamžitý detailní přehled o stavu systémů</li> <li>automatické upozorňování na nestandardní a chybové stavy e-mailem, možnost automatického zadávání požadavků v helpdeskovém systému</li> <li>využití monitorovacího systému pro sledování a vyhodnocování SLA</li> <li>dostupnost monitorovaných údajů určeným pracovníkům zadavatele minimálně v režimu čtení</li> </ol> <p>3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Postupy pro užívání helpdeskového systému,</li> </ol> <p>4. Reporting:</p>			

- a. Pravidelný souhrnný měsíční reporting o průběhu a stavu služeb poskytovaných uchazečem
- b. Report bude obsahovat veškeré řešené požadavky v reportovaném období včetně časových údajů a popisu jejich řešení
- c. Návrhy optimalizačního opatření
- d. Reporting bude prováděn on-site v sídle zadavatele. Zadavatel může umožnit provedení jednotlivých reportingů formou telekonference.

#### SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Kategorie služby	SLA-3
Provozní doba	365x24x7
Dostupnost	Maximální povolená doba, kdy není přístupný HelpDesk pro evidenci a správu servisních požadavků jsou 2 hodiny v každém kalendářním měsíci.

#### Způsob kontroly

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.

Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

#### KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ

Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům, viz příloha č. 1b Popis stávajícího stavu.