

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

Zajištění provozu ZOS KVK - Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 8 – INF

1. Specifikace servisních služeb

1.1. Přehled servisních služeb

- 1) Rámcová specifikace požadovaných služeb je uvedena formou katalogových listů (dále také jen „KL“), **tyto katalogové listy přiloží uchazeč do své nabídky a doplní do nich ceny za provádění servisních služeb.**
- 2) Přehled katalogových listů je uveden v následující tabulce:

Kód	Označení služby	Kategorie SLA	Název služby
Služby provozu infrastruktury			
S.8.1	S-INF-DESK	SLA-3	Správa virtualizovaných desktopů
S.8.2	S-INF-VIRT	SLA-3	Správa virtualizačního prostředí včetně zálohování
S.8.3	S-INF-DB	SLA-3	Správa databází
S.8.4	S-INF-OS	SLA-3	Správa operačních systémů včetně AD
S.8.5	S-INF-SRV	SLA-3	Správa serverů včetně racků
S.8.6	S-INF-STR	SLA-3	Správa datového úložiště
S.8.7	S-INF-LAN	SLA-3	Správa LAN, firewallů a VPN
S.8.8	S-INF-PROJ	SLA-2	Správa koncových zařízení a sdílených systémů
S.8.9	S-INF-HD	SLA-3	Služby HelpDesk

- 3) Součástí dodávaných služeb **nejsou dodávky HW, SW licencí ani rozšiřujících podpor, maintenance nebo prodloužení záručních podmínek (s výjimkou iniciace).**
- 4) Zadavatel nemůže garantovat paralelní souběh servisních služeb uvedených v následujících KL – uchazeč musí ve své nabídce tuto skutečnost zohlednit a uvažovat s uvedenými předpokládanými alokacemi pracovníků pro zajištění požadovaných služeb.
- 5) Před zahájením zajišťování servisních služeb v plném rozsahu proběhne tzv. inicializace, během které bude uchazeč seznámen se stavem jednotlivých zařízení a technologií na místě a následně je převezme do své správy. V průběhu inicializace uchazeč provede povinné inicializační kroky, které jsou uvedeny u jednotlivých katalogových listů a jejich cenu zahrne uchazeč do ceny inicializace. Proces inicializace bude trvat maximálně 60 kalendářních dní, bude započítán do celkové doby plnění veřejné zakázky a uchazeč je povinen uvést cenu za inicializaci zvlášť do kalkulace nabídkové ceny. V průběhu inicializace nebude uchazeč sankcionován za nedodržení SLA v případě, že k nedodržení dojde vlivem bezchybného provádění povinných inicializačních kroků. Plnou odpovědnost za zajištění provozu bude nést uchazeč po dokončení procesu inicializace a protokolárním převzetí systémů do správy.

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

Zajištění provozu ZOS KVK - Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 8 – INF

1.2. Katalogový list S.8.1 - správa virtualizovaných desktopů

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-INF-DESK	KÓD	S.8.1
Název služby	Správa virtualizovaných desktopů		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Interní zaměstnanci		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	On-site/Off-site
	Tech. specialista desktopové virtualizace	15%	-
	Technický specialista serverové a diskové virtualizace	10%	-
	Technický specialista kybernetické bezpečnosti	5%	-
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	100 620,00	21 130,20	121 750,20
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	9 860,00	2 070,60	11 930,60
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Technická podpora a správa virtualizovaných desktopů: <ol style="list-style-type: none"> a. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu, b. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW, c. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě, d. Podpora při pravidelné aktualizaci OS a instalovaných aplikací, e. Instalace opravných balíčků (aktualizací Softwarových produktů), patchů (opravných patchů nutných pro bezchybný chod Softwarových produktů) a legislativních updateů, samotné opravné balíčky, patche nebo legislativní update zajistí Objednatel. f. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), g. Udržování aktuálního stavu zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.), h. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti, 2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře. 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: 			

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

Zajištění provozu ZOS KVK - Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 8 – INF

- a. zajišťující fungování Helpdesku,
 - b. zajišťující správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
 - c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
- a. Postupy pro provoz a správu virtualizovaných desktopů,
 - 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 je virtualizovaný desktop nedostupný z pracoviště operátora ZOS jsou 3 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.

POVINNÉ INICIALIZAČNÍ KROKY

Implementace infrastruktury Microsoft RDS (Remote desktop services) na bázi Windows Server 2016, migrace uživatelských prostředí a aplikací operátorů z VMware Horizon View do RDS, související rekonfigurace dotčených systémů – zejména koncových zařízení. Zadavatel má k dispozici potřebné licence Microsoft.

V rámci inicializace uchazeč realizuje následující kroky:

- vybudování infrastruktury Microsoft Remote Desktop Services (MS RDS) dle „best practices“. Potřebné licence Windows Server včetně CAL a RDS CAL zajistí zadavatele
- migrace aplikací a uživatelských prostředí (profilů) z prostředí VMware Horizon View do MS RDS
- otestování a výkonová optimalizace MS RDS
- rekonfigurace a případná aktualizace firmware koncových zařízení (tenkých klientů) uživatelů a související infrastruktury – serverová virtualizace, zálohování, síťová infrastruktura

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

Zajištění provozu ZOS KVK - Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 8 – INF

1.3. Katalogový list S.8.2 – správa virtualizačního prostředí včetně zálohování

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-INF-VIRT	KÓD	S.8.2
Název služby	Správa virtualizačního prostředí včetně zálohování		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Interní zaměstnanci		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	On-site/Off-site
	Technický specialista serverové a diskové virtualizace	20%	-
	Technický specialista zálohování	15%	-
	Technický specialista kybernetické bezpečnosti	5%	
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	122 000,00	25 620,00	147 620,00
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	11 730,00	2 463,30	14 193,30
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>1. Správa virtualizačního prostředí VMware a zálohování Veeam:</p> <ol style="list-style-type: none"> kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi), analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku, návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelem, instalace opravných balíčků (aktualizací Softwarových produktů), patchů (opravných patchů nutných pro bezchybný chod Softwarových produktů) a legislativních updatů, samotné opravné balíčky, patche nebo legislativní update zajistí Objednatel. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), profylaktické činnosti, kontrola virtualizačního prostředí (na denní bázi), kontrola logů a provádění záloh (na denní bázi), návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby (úpravy zdrojů – CPU, paměť, disk atd.), optimalizace zálohovacích plánů 			

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

Zajištění provozu ZOS KVK - Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 8 – INF

- i. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
 - j. provádění pravidelných záloh konfigurací virtualizačního prostředí (aktualizace záloh po každé změně),
 - k. provádění zálohování všech systémů provozovaných na virtualizační platformě,
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
 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:
 - a. zajišťující fungování Helpdesku,
 - b. zajišťující správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
 - c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
 4. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:
 - a. Postupy pro provoz a správu systémů,
 - b. Postupy pro obnovu systémů ze záloh,
 - c. Provozní deník pro každý systém/službu v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
 - d. Správa konfigurací systémů v CMDB zadavatele

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Kategorie služby	SLA-3
Provozní doba	365x24x7
Dostupnost	Maximální povolená doba, kdy je virtualizačního prostředí nedostupné, jsou 2 hodiny v každém kalendářním měsíci. V případě zálohování je maximální povolená doba nedostupnosti 4 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.

POVINNÉ INICIALIZAČNÍ KROKY

Dodávka i implementace nové NAS stejného výrobce jako současně používané nebo 100% kompatibilní se zárukou 3 roky včetně HDD. Osazení nové NAS min. 6x HDD 6 TB/7200 ot./min výrobcem výslovně určenými pro NAS. Min. 1x 10GBASE-T LAN rozhraní, rychlost zápisu CIFS/SMB min 600 GB/sec.

Rozmístění NAS do lokalit (hlavní a záložní) pro optimální ochranu dat.

Rekonfigurace zálohovacího systému související s NAS a povinnými inicializačními kroky ostatních katalogových listů.

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

Zajištění provozu ZOS KVK - Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 8 – INF

V rámci inicializace uchazeč realizuje následující kroky:

- dodávku, instalaci a konfiguraci NAS Synology DS1618+ (nebo nástupnický model v případě aktualizace modelové řady v průběhu VZ) s rozšiřující síťovou kartou 10GBASE-T/ NBASE-T Card (E10G18-T1) a 6 ks HDD WD GOLD 6TB SATA/ 6Gb/s 256MB cache 7200 ot. určené výrobcem pro enterprise storage systémy včetně NAS. Záruka 36 měsíců.
- Umístění nové NAS do hlavní a přemístění stávajících NAS do záložní lokality pro zajištění geografického oddělení záloh.
- Rekonfigurace přemístěných NAS, zálohovacího systému Veeam, virtualizační platformy, síťové infrastruktury a monitorovacího systému
- Otestování řešení

1.4. Katalogový list S.8.3 - správa databází

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-INF-DB	KÓD	S.8.3
Název služby	Správa databází		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Interní zaměstnanci		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	On-site/Off-site
	Technický specialista databází	20%	-
	Technický specialista zálohování	5%	
	Technický specialista kybernetické bezpečnosti	5%	-
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	15 500,00	3 255,00	18 755,00
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	7 390,00	1 551,90	8 941,90
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
1. Provoz databázové platformy MS SQL, Oracle, MySQL včetně: <ol style="list-style-type: none"> a. Kontrola logů (na denní bázi), b. Kontrola integrity systémových db (na denní bázi), c. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi), d. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců (na měsíční bázi), 			

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

Zajištění provozu ZOS KVK - Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 8 – INF

- e. Instalace opravných balíčků (aktualizací Softwarových produktů), patchů (opravných patchů nutných pro bezchybný chod Softwarových produktů) a legislativních updatů, samotné opravné balíčky, patche nebo legislativní update zajistí Objednatel.
- f. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi),
- g. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace),
- h. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
- i. Provádění pravidelných záloh SW konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele,
- j. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
- k. Vytváření kopií celých DB dle požadavků zadavatele,
- l. Podporu uživatelů (vývojářů, správců aplikací, ...) při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, zejména:
 2. Konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (selekty, pohledy apod.),
 3. Využití pokročilých služeb DB serveru (XML, Java, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL, ...)
 4. Přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací a profiler logy, ...)
 5. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
 6. Provozní podpora platformy v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:
 - a. zajišťujících fungování helpdesku,
 - b. Úzká spolupráce s dodavateli služeb
 - c. Úzká spolupráce s dodavateli služeb z oblasti serverové infrastruktury při rezervaci zdrojů, vlastního vytvoření a stabilizaci virtuálního stroje, a následné instalaci a provozu operačního systému,
 - d. zajišťujících provoz aplikací, nebo aplikační infrastruktury,
7. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:
 - a. Postupy pro provoz a správu databází,
 - b. Postupy pro obnovu databázi ze záloh,
 - c. Provozní deník pro každý systém v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
 - d. Správa konfigurací 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 je databázové prostředí nedostupné, je 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.

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

Zajištění provozu ZOS KVK - Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 8 – INF

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.

1.5. Katalogový list S.8.4 - správa operačních systémů včetně AD

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-INF-OS	KÓD	S.8.4
Název služby	Správa operačních systémů včetně AD		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Interní zaměstnanci		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	On-site/Off-site
	Technický specialista operačních systémů	25%	-
	Technický specialista kybernetické bezpečnosti	5%	-
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	62 500,00	13 125,00	75 625,00
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	10 970,00	2 303,70	13 273,70
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Provoz operačních systémů na bázi Microsoft Windows a Linux: <ol style="list-style-type: none"> a. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, defragmentace disku, kontrola místa na disku, b. Správa lokálních účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy), c. Kontrola logů (na denní bázi), d. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (průběžně), e. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře zadavatele (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace), 			

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

Zajištění provozu ZOS KVK - Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 8 – INF

- f. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
2. Správa operačních systémů v serverové infrastruktuře
 - a. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
 - b. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelem,
 - c. instalace opravných balíčků (aktualizací Softwarových produktů), patchů (opravných patchů nutných pro bezchybný chod Softwarových produktů) a legislativních updatů, samotné opravné balíčky, patche nebo legislativní update zajistí Objednatel.
 - d. předkládání návrhů na optimalizaci Windows infrastruktury (na kvartální bázi),
 - e. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
 - f. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace OS.
 - g. kontrola platnosti instalovaných certifikátů (na měsíční bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu
3. Správa serverových systémů, dle požadavků Zadavatele
 - a. Instalace produktů dle požadavku Zadavatele,
 - b. Aktualizace produktů, úpravy konfigurace atd.
4. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace prostředí OS dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele:
 - a. Konfigurace dostupných datových úložišť platformy (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení),
 - b. Konfigurace dostupných síťových připojení platformy,
 - c. Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, vzdálená instalace aplikací, atp.),
5. Provoz služby AD:
 - a. Správa účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy),
 - b. Údržba databáze a replikace AD,
 - c. Správa doménové/globální politiky (zakládání, úpravy, rušení),
 - d. Systémová správa certifikační autority,
 - e. Profylaktické činnosti, kontrola služby AD (na denní bázi),
 - f. kontrola logů (na denní bázi),
 - g. kontrola monitoringu služby (na denní bázi),
 - h. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
 - i. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
 - j. provádění pravidelných záloh konfigurací AD serverů (aktualizace záloh po každé změně),
6. Provoz služby DHCP:
 - a. Profylaktické činnosti, kontrola systému DHCP služby (na měsíční bázi),
 - b. kontrola logů (na týdenní bázi),
 - c. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi),
 - d. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
 - e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
 - f. provádění pravidelných záloh konfigurací DHCP serverů (aktualizace záloh po každé změně),
7. Správa služby DHCP:

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

Zajištění provozu ZOS KVK - Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 8 – INF

- a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi),
 - b. údržba služby DHCP - údržba databáze, přenosy databáze na záložní DHCP servery,
 - c. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
 - d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
 - e. předkládání návrhů na optimalizaci služby DHCP (na kvartální bázi),
 - f. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
 - g. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DHCP.
8. Provoz služby DNS:
- a. Profylaktické činnosti, kontrola systému DNS,
 - b. kontrola logů (na měsíční bázi),
 - c. kontrola monitoringu služby DNS (na měsíční bázi),
 - d. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
 - e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
 - f. provádění pravidelných záloh konfigurací DNS serverů (aktualizace záloh po každé změně),
9. Správa služby DNS:
- a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi),
 - b. údržba služby DNS - údržba databáze (Hostname, C-Name, přenosy zón, atd.),
 - c. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
 - d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
 - e. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
 - f. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DNS),
 - g. předkládání návrhů na optimalizaci sítě (na kvartální bázi).
10. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
11. 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:
- a. zajišťující fungování Helpdesku,
 - b. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
 - c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
12. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:
- a. Postupy pro provoz a správu systémů,
 - b. Postupy pro obnovu systémů ze záloh,
 - c. Provozní deník pro každé systém/službu v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
 - d. Správa konfigurací systémů 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 operační systémy nedostupné, jsou 2 hodiny v každém kalendářním měsíci.