

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

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

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. Měřící 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

Migrace virtuálních serverů ZZS z prostředí Technologického centra Karlovarského kraje na virtualizační platformu operačního střediska ZZS. Servery jsou provozovány na hypervizoru VMWare ESX Enterprise plus, k hypervizoru i virtuálním serverům je z operačního střediska k dispozici síťová konektivita.

Související konfigurační změny migrovaných serverů – adresace, zálohování apod.

Servery převezme uchazeč po migraci do správy, tzn. stanou součástí spravovaných technologií

Seznam serverů je uveden v následující tabulce, celkový objem serverů je cca. 1 TB

Název serveru	Operační systém	Role
ZZS-MAIL	Windows Server 2012 Datacenter	Microsoft Exchange
ZZS-ARCHIV	Windows Server 2012 Datacenter	Mailstore (mail archiv)
ZZS-XWALL	Windows Server 2012 Datacenter	Antispam
ZZS-A03	Windows Server 2012 Datacenter	Sanitka.info
ZZS-A04	Windows Server 2012 Datacenter	Mzdy Avensio
ZZS-A05	Windows Server 2012 Datacenter	Alvao Asset Management + ServiceDesk
ZZS-F01	Windows Server 2012 Datacenter	Souborový server
ZZS-D01	Windows Server 2012 Datacenter	Doménový server
ZZS-D02	Windows Server 2012 Datacenter	Záložní doménový server
zks-kerio	Linux appliance	Kerio Control

V rámci inicializace uchazeč realizuje následující kroky:

- Vybudování migrační cesty pro migraci virtuálních serverů z prostředí TCKK do prostředí operačního střediska
- Migrace virtuálních serverů dle do prostředí operačního střediska včetně související rekonfigurace (IP adresace, aktualizace Vmtools apod.), výkonová optimalizace
- Rekonfigurace zálohovacího systému Veeam, virtualizační platformy
- Převzetí migrovaných serverů do správy včetně zařazení do monitorovacího systému
- Otestování řešení

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

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

1.6. Katalogový list S.8.5 - správa serverů včetně racků

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-INF-SRV	KÓD	S.8.5
Název služby	Správa serverů včetně racků		
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 serverové a diskové virtualizace	10%	7-17 on-site, 17- 7 off-site při incidentech kategorie A
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	35 500,00	7 455,00	42 955,00
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	4 300,00	903,00	5 203,00
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
1. Technická podpora a správa serverových systémů, NAS včetně racků: 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. Odborná podpora při aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací, e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), 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, g. 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: a. zajišťující fungování Helpdesku, b. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd., c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS, d. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury. 4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: a. Postupy pro provoz a správu serverových systémů, b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.			

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

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

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 servery jako celek nedostupné, jsou 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. 1b Popis stávajícího stavu.	
POVINNÉ INICIALIZAČNÍ KROKY	
Odpojení, demontáž neprodukcčních technologií (viz. příloha 1b Popis stávajícího stavu). Související konfigurační úpravy dotčených systémů.	

V rámci inicializace uchazeč realizuje následující kroky:

- Kontrolu a případnou migraci dat z neprodukcčních systémů na produkční, odpojení a demontáž následujících neprodukcčních technologií:
 - 1x HP StoreVirtual 4330 450GB SAS Storage
 - 3x HP DL360p Gen8 server
 - 2x HP P4300 G2 7.2 TB SAS Storage
 - 1x HP StoreVirtual 4330 450GB SAS Storage
 - *Blade server v prostředí TCK (pokud bude zadavatel požadovat)*
- Provedení souvisejících rekonfigurací produkčních systémů a technologií – síťová infrastruktura, serverová virtualizace, zálohování, monitorovací systém.

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

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

1.7. Katalogový list S.8.6 - správa datového úložiště

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-INF-STR	KÓD	S.8.6
Název služby	Správa datového úložiště		
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 serverové a diskové virtualizace	10%	7-17 on-site, 17- 7 off-site při incidentech kategorie A
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	14 500,00	3 045,00	17 545,00
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	7 100,00	1 491,00	8 591,00
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
1. Technická podpora a správa virtualizovaného datového úložiště: 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, antiviru a instalovaných aplikací, e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), f. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.) g. 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: a. zajišťující fungování Helpdesku, b. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd., c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS, d. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury. 4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: a. Postupy pro provoz a správu datového úložiště, 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:			

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

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

a. Aktuální přehled a správa konfigurace systému 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			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-INF-LAN	KÓD	S.8.7
Název služby	Správa LAN a SAN		
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 LAN infrastruktury a firewallů	30%	7-17 on-site, 17- 7 off-site při incidentech kategorie A
	Tech. specialista kybernetické bezpečnosti	10%	
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

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

Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	202 000,00	42 420,00	244 420,00
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	12 360,00	2 595,60	14 955,60

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Technická podpora a správa firewallů, LAN a VPN infrastruktury včetně VLAN:
 - 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, antiviru a instalovaných aplikací,
 - e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
 - 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,
 - g. Kontrola aktuálnosti bezpečnostních signatur firewallu (na denní bázi)
 - h. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,
 - i. Optimalizace nastavení firewallu s ohledem na aktuální vývoj kybernetických hrozeb (na měsíční bázi)
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:
 - a. zajišťující fungování Helpdesku,
 - b. zajišťující správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
 - c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
 - d. zajišťující provoz antivirové a antispamové infrastruktury.
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 firewallly 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	

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

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

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.

V rámci inicializace uchazeč realizuje následující kroky:

- Dodávka a implementace 2 ks firewallů Fortinet Fortigate FG-60F včetně hardwarového servisu, aktualizací firmware a UTM na období 60 měsíců. Výkon nabízených firewallů v požadovaných parametrech je více než 3x vyšší než stávajících. Firewally budou implementovány v režimu vysoce dostupného clusteru.
- Náhrada stávajících firewallů nabízenými firewally včetně rozšíření konfigurace o pravidla z Kerio Control
- Přemístění stávajících firewallů do záložní lokality, rekonfigurace pro WAN, Internet a VPN
- Rekonfigurace VPN prvků výjezdových stanovišť pro terminaci VPN na firewallech záložní lokality v případě nefunkční terminace na firewallech hlavní lokality.
- Převedení provozu z Kerio Control na nové firewally, vypnutí Kerio Control.
- Provedení souvisejících rekonfigurací síťové infrastruktury, základních síťových služeb (DNS, DHCP apod.) a monitorovacího systému.

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

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-INF-KZ	KÓD	S.8.8
Název služby	Správa koncových zařízení a sdílených systémů		
VYMEZENÍ SLUŽBY			

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

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

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	10%	-
	Tech. specialista kybernetické bezpečnosti	5%	-
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	16 000,00	3 360,00	19 360,00
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	7 320,00	1 537,20	8 857,20
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
1. Technická podpora koncových zařízení a sdílených systémů: 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. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), e. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.) f. 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. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: a. Postupy pro provoz a správu zařízení a systémů, b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání. 4. 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-2		
Provozní doba	5x10		
Dostupnost	Maximální povolená doba, kdy je část spravovaných technologií nedostupná, je 8 hodin 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.

1.10. Katalogový list S.8.9 – služby HelpDesk

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-INF-HD	KÓD	S.8.9
Název služby	Poskytování služby HelpDesk		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Interní zaměstnanci, vybraní dodavatelů ostatních částí 1-7		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	On-site/Off-site
	Tech. specialista kybernetické bezpečnosti	5%	-
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	6 000,00	1 260,00	7 260,00
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	3 000,00	630,00	3 630,00
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
1. Zajištění služby HelpDesk: a. poskytování helpdeskových služeb - řízení životního cyklu požadavků včetně měsíčního reportingu pro část INF b. 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 c. helpdeskový systém zajistí automatické směrování požadavků na vybrané dodavatele podle zadané kategorie a umožní jim tyto požadavky v systému samostatně spravovat (budou tzv. řešitelé) d. telefonický příjem požadavků 8-17 hod, pro incidenty kategorie A nonstop			

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

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

- e. možnost evidence zařízení, systémů a Prvků IT v rámci helpdeskového systému (tzv. asset management)
- 2. Zajištění služeb Monitorování.
 - a. poskytnutí, zavedení, správa a rozvoj monitorovacího nástroje
 - b. sledování výkonnostních parametrů monitorovaných systémů (řádově stovky parametrů) pro okamžitý detailní přehled o stavu systémů
 - c. automatické upozorňování na nestandardní a chybové stavy e-mailem, možnost automatického zadávání požadavků v helpdeskovém systému
 - d. využití monitorovacího systému pro sledování a vyhodnocování SLA
 - e. dostupnost monitorovaných údajů určeným pracovníkům zadavatele minimálně v režimu čtení
- 3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. Postupy pro užívání helpdeskového systému,
- 4. Reporting:
 - 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.

Doplnění Poskytovatele:

Kontaktní údaje na help desk:

Údaj	Hodnota
Helpdesk (elektronický systém pro správu požadavků):	https://yourdesk.ys.cz

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

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

Telefon:	
E-mail (alternativní způsob hlášení poruch):	

Uživatelská příručka helpdesku je vložena za tímto listem.



Zákaznický portál iTOP YOURDESK

Uživatelská příručka

Vypracoval:	Jan Perníkl, DiS.
Počet listů:	9
Verze dokumentu:	2.0
Datum:	19. 9. 2018