

Příloha č. 1- oblast C) – Smlouva o poskytování IT služeb



KATALOGOVÝ LIST SLUŽBY INFRASTRUKTURA

Název služby	Správa OS a systémových služeb
Označení	INFRA/OS
Vlastník ICT služby ¹	Dodavatel, odd. 410210 – oddělení Správa serverů
Popis služby	
Hlavní ICT komponenty ²	-
Rozsah činností ³	<ol style="list-style-type: none">1. Provoz systémů na bázi Microsoft Windows a Linux:<ol style="list-style-type: none">a. Profylaktické činnosti - čištění nepotřebných souborů, defragmentace disku, kontrola místa na diskub. Správa lokálních účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy)c. Kontrola logůd. Kontrola výkonnosti a performance monitoringe. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuřef. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblastig. Provádění pravidelných záloh. Zálohování bude prováděno na úložiště Zadavatele2. Správa operačních systémů v serverové infrastruktuře<ol style="list-style-type: none">a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce včetně analýzy vhodnosti a potřeby implementace opravného balíkub. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíkuc. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatřeníd. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace OS.e. Kontrola platnosti instalovaných certifikátů a případná iniciace procesu obnovení certifikátu3. Provoz databázové platformy zejména pak:<ol style="list-style-type: none">a. Kontrola logů a jejich následný auditb. Kontrola integrity systémových dbc. Profylaktické činnostid. Kontrola výkonnosti a performance monitoringe. Provádění pravidelných záloh SW konfigurací. Zálohování bude prováděno na úložiště Zadavatelef. Vytváření kopií celých DB dle požadavků Zadavateleg. Podporu uživatelů (vývojářů, správců aplikací, ...) při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů4. Správa serverových systémů dle požadavků Zadavatele<ol style="list-style-type: none">a. Instalace produktů dle požadavku Zadavatele



	<ul style="list-style-type: none"> b. Aktualizace produktů, úpravy konfigurace c. Konfigurace dostupných datových úložišť platformy (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení) d. Konfigurace dostupných síťových připojení platformy e. Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, vzdálená instalace aplikací, ...) <p>5. Součinnost v rámci procesů souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií)</p>		
Výjimky a omezení	U software, který nemá platnou maintenance není možné garantovat funkčnost v případě incidentu.		
Business zákazníci			
Finanční parametry			
Jednotková cena	3 636,- Kč Kč měsíčně v paušálu		
Metrika pro výpočet ceny	1 člověkoden krát 1 den podpory vzdáleně		
Kvalitativní parametry služby			
Úroveň podpory ⁴	Jiná		
Nestandardní úroveň podpory ⁵	Režim podpory	8x5 vzdáleně	
	Čas poskytování	8:00-16:00	
	Doba odezvy na incident	60 min	
	Doba řešení incidentu	Kategorie A	8 hod.
Kategorie B		48 hod.	
Servisní okno	1x měsíčně, 3. čtvrtek v měsíci, 16:00 – 18:00		

Kategorie A	Incidentem kategorie A se rozumí: <ul style="list-style-type: none"> 1) výpadek či závada, která způsobí nedostupnost kteréhokoliv „business critical“ serveru.
Kategorie B	Incidentem kategorie B se rozumí: <ul style="list-style-type: none"> 1) závada či výpadek, která nezpůsobuje nedostupnost kritického systému; 2) Změnové požadavky

Činnosti / služby na vyžádání			
Název služby	Popis služby	Cena za člověkohodinu	Max. doba řešení
Konzultační činnost	Konzultační činnost nad rámec paušálních MD		5 prac. dní
Technická podpora Infrastruktury	Změnové požadavky nad rámec paušální služby		5 prac. dní

Vysvětlivky:

- 1 – osoba zodpovědná mj. za aktuálnost a správnost definice vlastněné ICT služby
- 2 – u aplikačních služeb se jedná o 1 či více aplikací; u infrastrukturních ICT služeb se jedná o specifické HW komponenty
- 3 – popis činností vykonávaných v rámci dané ICT služby
- 4 – garantovaná úroveň podpory poskytovaná koncovému uživateli služby
- 5 – vyplnit pouze v případě, že v poli „Úroveň podpory“ je zvoleno „Jiná“

