

OZNAČENÍ SLUŽBY	EXCHANGE
Název služby	Správa provozu služby MS Exchange Server 2013
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – server EXCH2013.praha2.p2.mepnet.cz
Cílová skupina	Interní zaměstnanci
Zkrácený popis služby	Systémová správa email serveru MS Exchange2013
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
1. Provoz služeb MS Exchange a. profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní 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. správa komunikačních certifikátů 2. Správa služeb Exchange: a. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi), b. údržba a zajištění dostupnosti služeb MS Exchange c. analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku, d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli, e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby Exchange. 3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií). 4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: a. Postupy pro provoz a správu služby Exchange, b. postupy pro obnovu služby Exchange ze záloh jednotlivých systémů, 5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: a. aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby Exchange, b. aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací Exchange, c. správa konfigurací předmětných služeb Exchange.	

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)					
Vyhodnocovací období		1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY		Jednotka	Hodnota		
Dostupnost		[%/měs]	98		
Provozní doba zaručená		[hod-hod]	00–24 (7x24)		
Max. doba výpadku		[hod]	4		
Max. doba nedostupnosti dat		[hod]	4		
Max. doba servisní odezvy		[min]	30		
Odstranění výpadku – A		[hod]	8		
Odstranění výpadku – B		[dny]	1		
Odstranění výpadku – C		[dny]	5		
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)					
Kategorie A	Nedostupnost služby Exchange, zejména: - Nedochází k odeslání pošty (ve frontě pro odchozí poštu se hromadí neodeslané zprávy), - uživatelé služby se nemohou připojit ke svému účtu (jak prostřednictvím klientské aplikace, tak webového rozhraní pro poštu), - uživatelé nepřijímají poštu (zejména prostřednictvím webového rozhraní pro poštu).				
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby Exchange, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost služby Exchange.				
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B				
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. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb systému elektronické pošty.					
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY					

Měrná jednotka provozu služby	Počet poštovních účtů (schránek)
Limit objemu služby	
Omezení	
Další podmínky	Zadavatel využívá službu MS Exchange jako distribuční službu systému BlackBerry Server 10.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

OZNAČENÍ SLUŽBY	AD
Název služby	Správa služby Active Directory
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ Domain Controller 1 server DCAD1.praha2.p2.mepnet.cz Domain Controller 2 server DCAD2.praha2.p2.mepnet.cz Domain Controller 3...server DCAD3.praha2.p2.mepnet.cz
Cílová skupina	Centrální servery
Zkrácený popis služby	Provoz a správa Active Directory a řízení přístupu ke zdrojům
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
1. Provoz služby AD (dle popisu stavu prostředí v tomto KL): a. Správa účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy) — pouze na vyžádání v kategorii zásahů viz. Čl. 6.11 smlouvy a. Údržba databáze a replikace AD, b. Správa doménové/globální politiky (zakládání, úpravy, rušení) — pouze na vyžádání v kategorii zásahů viz. Čl. 6.11 smlouvy b. Systémová správa certifikační autority c. Profylaktické činnosti, kontrola služby AD (na denní bázi), d. kontrola logů (na denní bázi), e. kontrola monitoringu služby (na denní bázi), f. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, g. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), 2. Provoz služby DHCP (dle popisu stavu prostředí v tomto KL): a. Profylaktické činnosti, kontrola systému DHCP služby (na měsíční bázi), b. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi), c. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, d. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), 3. Správa služby DHCP (dle popisu stavu prostředí v tomto KL): a. údržba služby DHCP - údržba databáze, přenosy databáze na záložní DHCP servery, b. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DHCP.	

4. Provoz služby DNS (dle popisu stavu prostředí v tomto KL)
 - 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),
5. Správa služby DNS
 - a. údržba služby DNS - údržba databáze (Hostname, C-Name, přenosy zón, atd.),
 - b. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DNS),
6. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií).
7. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. Postupy pro provoz a správu služby AD,
 - b. postupy pro obnovu služby AD ze záloh,
8. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - c. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby AD,
 - d. aktuální schéma adresářové struktury AD,
 - e. správa konfigurací předmětné služby AD.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**Vyhodnocovací období**

1 kalendářní měsíc

SLA PARAMETRY**Jednotka****Hodnota**

Dostupnost

[%/měs]

98

Provozní doba zaručená

[hod-hod]

0-24(7x24)

Max. doba výpadku

[hod]

8

Max. doba nedostupnosti dat

[hod]

8

Max. doba servisní odezvy

[min]

30

Odstranění výpadku – A

[hod]

8

Odstranění výpadku – B

[dny]

3

Odstranění výpadku – C

[dny]

5

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)**Kategorie A**

Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby AD, DHCP, DNS

Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby AD,DHCP,DNS, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. Např.: Výpadek primárního AD serveru.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby AD a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly	
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.	
Měření parametrů služby bude prováděno 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. Měřeními bude ověřována dostupnost služby AD, DNS, DHCP ve všech lokalitách. Služba bude monitorována v souladu s požadavky smlouvy na monitoring SLA parametrů.	
Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Počet serverů v roli Domain Controller
Limit objemu služby	
Omezení	
Další podmínky	
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

OZNAČENÍ SLUŽBY	ZÁLOHOVÁNÍ
	Zálohování a obnova dat, systémy Veeam Backup & Recovery a Symantec Backup Exec
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ Veeam B&R server VEEAM.praha2.p2.mepnet.cz Symantec Backup Exec BACKUP.praha2.p2.mepnet.cz
Cílová skupina	
Zkrácený popis služby	Správa a provoz zálohovacího řešení, obnova dat.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
1. Provoz služby zálohování a. Profylaktické činnosti (na týdení bázi) – čištění nepotřebných souborů, archivace logů, kontrola čitelnosti uložených dat/přesun dat na novější úložná média b. Kontrola logů zálohovacích systémů (na denní bázi) c. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdení bázi) d. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace). e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi). f. Provádění pravidelných záloh dle odsouhlaseného plánu zálohování. Zálohování bude prováděno v rámci centrálního úložiště Zadavatele. g. Provádění pravidelných testů obnovitelnosti datových a konfiguračních souborů - pouze na vyžádání v kategorii zásahů viz. Čl. 6.11 smlouvy 2. Správa infrastruktury zálohování a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců, případně nových verzí opravující vážné bezpečnostní chyby (na kvartální bázi) b. Analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku c. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelem d. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně) e. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace včetně deployment nových sond nebo jejich aktualizací	

3. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace zálohovacích serverů dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele
 - a. Konfigurace kategorie/procesu záloh (krátkodobé – střednědobé – dlouhodobé zálohy)
 - b. Konfigurace plánu jednotlivých záloh dle specifikace Zadavatele
4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií)
5. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:
 - a. Postupy pro provoz a správu zálohovacích serverů
 - b. Postupy pro obnovu datových a konfiguračních souborů
 - c. Aktuální plán zálohování všech relevantních serverů a zařízení
 - d. Aktuální popis typových záloh (doba zálohování, dostupnost)

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**Vyhodnocovací období**

1 kalendářní měsíc

SLA PARAMETRY**Jednotka****Hodnota**

Dostupnost

[%/měs]

98

Provozní doba zaručená

[hod-hod]

00-24
(7x24)

Max. doba výpadku

[hod]

8

Max. doba nedostupnosti dat

[hod]

8

Max. doba servisní odezvy

[min]

30

Odstranění výpadku – A

[hod]

8

Odstranění výpadku – B

[dny]

1

Odstranění výpadku – C

[dny]

5

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)**Kategorie A**

Nedostupnost zálohovacího systému.

Nedostupnost zálohy (nemožnost obnovení).

Chyba integrity vytvořených záloh.

Kategorie B

Snížená nebo omezená dostupnost zálohování

Kategorie C

Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B

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. Měřeními bude ověřována dostupnost zálohování/obnovy a jeho služeb. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby	Počet zálohovacích serverů, zálohovacích jobů a zálohovaných klientů
Limit objemu služby	
Omezení	Služba se nevztahuje na provoz HW infrastruktury k zálohování dat.
Další podmínky	Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele. Výpadek celé zálohovací infrastruktury je považováno za jeden incident kategorie A bez ohledu na počet zálohovacích procesů v rámci dané konfigurace. Incident je ukončen v okamžiku, kdy jsou plně dostupné všechny zálohy na daném zařízení.

DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA

POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ

OZNAČENÍ SLUŽBY	VMWARE
Název služby	Správa služby virtualizačních serverů na platformě VMware ESXi 5.5
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ ESX server 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 ESX1 – ESX 9 VCenter sever...VCENTER.praha2.p2.mepnet.cz
Cílová skupina	Centrální obslužné servery
Zkrácený popis služby	Provoz a správa virtualizační infrastruktury VMware
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
1. Správa infrastruktury virtualizačních serverů na platformě VMware: a. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku b. návrh opatření a postupu implementace / upgrade opravného balíku ke schválení Zadavateli, c. instalace a provedení změn dle schválených návrhů d. profylaktické činnosti, monitoring virtualizačního prostředí (na denní bázi), e. kontrola logů (na denní bázi), f. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby (úpravy zdrojů – CPU, paměť, disk atd.), g. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), h. konfigurace a administrace virtualizační platformy VMware i. kontrola dostupnosti virtualizační platformy VMware j. správa a monitoring VMFS filesystemů k. konfigurace virtuálních switchů, konfigurace VLAN 2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií). 3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: a. Postupy pro provoz a správu VMware b. Konfigurační databáze	
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc				
SLA PARAMETRY		Jednotka	Hodnota		
Dostupnost		[%/měs]	99		
Provozní doba zaručená		[hod-hod]	00–24 (7x24)		
Max. doba výpadku		[hod]	8		
Max. doba nedostupnosti dat		[hod]	8		
Max. doba servisní odezvy		[min]	30		
Odstranění výpadku – A		[hod]	8		
Odstranění výpadku – B		[dny]	3		
Odstranění výpadku – C		[dny]	5		
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)					
Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost „host“ serveru (virtualizačního prostředí).				
Kategorie B	Závada nebo výpadek části host serveru, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost.				
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B				
Způsob kontroly					
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.					
Měření parametrů služby bude prováděno 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. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů.					
Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.					
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY					
Měrná jednotka provozu služby	Počet host serverů VMware				
Limit objemu služby					

Omezení	
Další podmínky	
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

OZNAČENÍ SLUŽBY	MSSQL a Oracle
Název služby	Správa databázového systému MS SQL a Oracle
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ DB server 1 ORAPSEVM01.praha2.p2.mepnet.cz Oracle DB server 2 ORAPSEVM02.praha2.p2.mepnet.cz Oracle DB server 3 ORAPSEVM03.praha2.p2.mepnet.cz Oracle DB server 4 ORATSEVM.praha2.p2.mepnet.cz Oracle DB server 5 DTG.praha2.p2.mepnet.cz SQL DB server 6 SQLSRV1.praha2.p2.mepnet.cz SQL DB server 7 ORATSEVM2.praha2.p2.mepnet.cz Oracle
Cílová skupina	Centrální a testovací systémy
Zkrácený popis služby	Provoz a správa databázových serverů (engines) MS SQL a Oracle
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
1. Provoz databázové platformy MS SQL a Oracle včetně - Kontrola logů (na denní bázi) - Kontrola integrity systémových db (na týdenní bázi) - Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců (na měsíční bázi) - Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi). - Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace). - Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi). - Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně) - Podporu uživatelů (vývojářů, správců aplikací, ...) při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, – pouze na vyžádání v kategorii zásahů viz. Čl. 6.11 smlouvy - zejména: - Konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (selekty, ...), - Využití pokročilých služeb DB serveru (XML, Java, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL,	

...)				
iii. Přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, ...)				
2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií)				
3. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:				
a. Postupy pro provoz a správu každého zařízení				
b. Postupy pro obnovu zařízení ze záloh				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota		
Dostupnost	[%/měs]	99		
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)		
Max. doba výpadku	[hod]	8		
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8		
Max. doba servisní odezvy	[min]	30		
Odstranění výpadku – A	[hod]	8		
Odstranění výpadku – B	[dny]	1		
Odstranění výpadku – C	[dny]	5		
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Nedostupnost databázového serveru.			
Kategorie B	Snížená nebo omezená dostupnost databázového serveru			
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B			
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	Počet provozovaných databázových serverů MS SQL a Oracle			
Limit objemu služby				
Omezení				
Další podmínky	Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na			

	základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

OZNAČENÍ SLUŽBY	WINDOWS a LINUX
Název služby	Správa služby MS Windows serverů a serverů s OS LINUX
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	Virtuální servery obsažené ve vSphere clusteru Servers
Cílová skupina	Centrální obslužné servery a testovací servery
Zkrácený popis služby	Provoz a systémová správa Windows serverů a serverů s OS Linux
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
1. Provoz systémů na bázi Microsoft Windows a Linux: 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)- -- pouze na vyžádání v kategorii zásahů viz. Čl. 6.11 smlouvy c. Kontrola logů (na denní bázi) d. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi). e. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře zadavatele (dle aktuální situace). f. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi). g. kontrola konzistence file systémů 2. Správa operačních systémů v serverové infrastruktuře a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce operačního systému (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku, b. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli, c. předkládání návrhů na optimalizaci Windows a Linux infrastruktury, d. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace OS. 3. 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, ...)

4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavatelem technologií).
5. Správa a aktualizace provozní dokumentace serverů Windows a Linux
6. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**Vyhodnocovací
období**

1 kalendářní měsíc

SLA PARAMETRY**Jednotka****Hodnota**

Dostupnost

[%/měs]

98

Provozní doba zaručená

[hod-hod]

00–24
(7x24)

Max. doba výpadku

[hod]

8

Max. doba nedostupnosti dat

[hod]

8

Max. doba servisní odezvy

[min]

30

Odstranění výpadku – A

[hod]

8

Odstranění výpadku – B

[dny]

1

Odstranění výpadku – C

[dny]

5

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)**Kategorie A**

Chyba jednoho nebo více modulů operačního systému, která způsobí celkovou nedostupnost služeb OS.

Kategorie BVýpadek jednoho nebo více modulů operačního systému, který způsobí sníženou dostupnost služby na daném zařízení provozované.
Kritická bezpečnostní chyba OS neovlivňující dostupnost služby.**Kategorie C**

Závady, které neomezí provoz služeb OS a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B

Způsob kontroly

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

Měření parametrů služby bude prováděno 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. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb Windows serverů a Linux serverů. Služba bude monitorována v souladu s požadavky smlouvy na monitoring SLA parametrů.

Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby	Počet spravovaných systémů, OS Windows a Linux
Limit objemu služby	
Omezení	Služba nezahrnuje správu samotných aplikací na platformě Windows (např. MS Exchange, MS SQL server, zálohovací systém atd.). Součástí služby není zajištění podpory, prodloužení záruky u výrobce zařízení a systémů Součástí služby není placení podpory a maintenance poplatků výrobcům software, zařízení a systémů Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny projektově na základě uvedené sazby MD nebo samostatných nabídek – pouze na vyžádání v kategorii zásahů viz. Čl. 6.11 smlouvy Služba se nevztahuje na klientské stanice.
Další podmínky	Služba je svázána se službou AD (včetně interní DNS a DHCP) realizovanou v rámci KL: AD

DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA

POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ

OZNAČENÍ SLUŽBY	SAN
Název služby	Správa SAN a datových úložišť
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ SAN switch IBM. node 1 SAN switch IBM node 2. IBM Storewize 7000 IBM Storewize 5000 Fujitsu Siemens SX80
Cílová skupina	Centrální infrastruktura
Zkrácený popis služby	Správa SAN a připojených datových úložišť
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
1. Provoz a správa služby SAN: a. Profylaktické činnosti, kontrola služby SAN (na denní bázi), b. kontrola monitoringu služby (na denní bázi), c. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, d. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), e. provádění pravidelných záloh konfigurací SAN switchů (aktualizace záloh po každé změně), f. konfigurace a administrace Fibre Channel SAN infrastruktury g. kontrola dostupnosti diskových polí h. kontrola dostupnosti FC switchů i. konfigurace zónování, LUN masking 2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií). 3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: f. Postupy pro provoz a správu služby SAN, 4. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: a. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby SAN, b. správa konfigurací předmětné infrastruktury	

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)					
Vyhodnocovací období		1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY		Jednotka	Hodnota		
Dostupnost		[%/měs]	99		
Provozní doba zaručená		[hod-hod]	0-24 (7x24)		
Max. doba výpadku		[hod]	8		
Max. doba nedostupnosti dat		[hod]	8		
Max. doba servisní odezvy		[min]	30		
Odstranění výpadku – A		[hod]	8		
Odstranění výpadku – B		[dny]	3		
Odstranění výpadku – C		[dny]	5		
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)					
Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby a datových souborů.				
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby SAN, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. např. výpadek jednoho SAN přepínače. Datové soubory jsou ale nadále plně přístupné.				
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby SAN a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B				
Způsob kontroly					
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.					
Měření parametrů služby bude prováděno 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. Služba bude monitorována v souladu s požadavky smlouvy na monitoring SLA parametrů. 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.					
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY					

Měrná jednotka provozu služby	Počet spravovaných zařízení
Limit objemu služby	
Omezení	
Další podmínky	
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

OZNAČENÍ SLUŽBY		MS Windows RDS a Citrix XenApp		
Název služby		Provoz a správa serverové infrastruktury MS Windows RDS a Citrix XenApp		
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí		PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ Virtuální servery obsažené ve vSphere clusteru Citrix		
Cílová skupina		Centrální obslužné servery		
Zkrácený popis služby		Provoz a správa serverové infrastruktury MS Windows RDS a Citrix XenApp pro virtualizaci aplikací IS MČ Praha 2		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
1. Provoz služeb MS Windows RDS a Citrix XenApp a. Profylaktická činnost, kontrola služeb (na denní bázi) b. Kontrola logů (na týdenní bázi) c. Kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi) d. Návrh optimální cesty instalace aplikací do platformy e. Návrh denních úloh správy systému f. Návrh preventivních opatření vyplívajících z monitoringu a profylaktických a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby g. Odborná technické podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti 2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících z návrhem změn v infrastruktuře 3. Správa služeb MS Windows RDS a Citrix XenApp a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, servis packů a dalších opravných balíčků b. Údržba a zajištění dostupnosti služeb MS Windows RDS a Citrix XenApp c. Návrh opatření a nutných oprav a úprav ke schválení Zadavateli d. Implementace schválených úprav služby MS Windows RDS a Citrix XenApp 4. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu a. Postupy pro provoz a správu služby MS Windows RDS a Citrix XenApp b. Správa a konfigurace předmětných služeb MS Windows RDS a Citrix XenApp c. Aktuální přehled nastavení jednotlivých aplikací v MS Windows RDS a Citrix XenApp				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období		1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY		Jednotka	Hodnota	

Dostupnost	[%/měs]	99		
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00–24 (7x24)		
Max. doba výpadku	[hod]	8		
Max. doba výpadku dat	[hod]	8		
Max. doba servisní odezvy	[min]	30		
Odstranění výpadku – A	[hod]	8		
Odstranění výpadku – B	[dny]	1		
Odstranění výpadku – C	[dny]	5		
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Chyba jednoho nebo více modulů operačních systémů, která způsobí celkovou nedostupnost služeb RDS a/nebo Cintrix XenApp.			
Kategorie B	Chyba jednoho nebo více modulů operačních systémů, která způsobí celkovou nedostupnost služeb RDS a/nebo Cintrix XenApp nebo významě omezí schopnost vykonávat práci pro více uživatelů.			
Kategorie C	Závada nebo chyba, která způsobí nefunkčnost lokálně připojených periférií nebo jinak významě omezí schopnost vykonávat práci maximálně u několika uživatelů. Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.			
Způsob kontroly				
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A a B incidenty a výpadky kategorie C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.				
Měření parametrů služby bude prováděno 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. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb MS Windows RDS , Citrix XenApp a souborových služeb (sdílená datová úložiště). Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	Počet serverů VirtApp			
Omezení	Součástí služby není zajištění nápravy incidentů a závad dle parametrů SLA, v případě HW selhání serverů, na kterých bude služba provozována, pokud jsou touto závadou způsobeny. Za záruky a zajištění pozáručního servisu serverů v případě jejich selhání, je odpovědný Zadavatel. Součástí			

	služby nejsou migrace, či instalace nových verzí systémů a programů. Tyto činnosti budou řešeny projektově, na základě uvedenné sazby MD nebo samostatných nabídek – pouze na vyžádání Zadavatelem.
Další podmínky	Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

Příloha 2 – SLA, SLEVA Z CENY ZA PORUŠENÍ SLA

V případech, kdy Poskytovatel v rámci plnění Služeb (Service level Agreement, SLA), jejichž předmět je smluvně vymezen příslušným katalogovým listem, nedosáhne stanovené (dohodnuté) úrovně plnění během Vyhodnocovacího období, vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny za Služby pro dané Vyhodnocovací období. Za nedosažení stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nepočítá doba plánované odstávky dané Služby. Výše jednorázové slevy bude stanovena dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení (specifikovaná jednotlivě pro každý SLA parametr).

V případě, že v důsledku výpadku jedné Služby, dojde k výpadku i dalších Služeb, platí, že sleva z ceny se uplatní pouze pro danou Službu, která způsobila výpadek i ostatních Služeb.

V případě, že dojde k nedodržení více dílčích SLA parametrů v rámci jedné Služby, platí, že sleva z ceny se uplatní ke všem nedodržným dílčím SLA parametrům.

1. Dostupnost

Dostupností je míněna dostupnost Služby v průběhu zaručené provozní doby, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Na dostupnost, resp. nedostupnost Služby mají dopad incidenty kategorie A (incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují). Dostupnost Služby je vyhodnocována v procentech za Vyhodnocovací období.

2. Provozní doba zaručená

Provozní dobou zaručenou je míněna provozní doba Služby, v průběhu které je Objednatelům požadovaná a současně Poskytovatelem garantovaná plná nebo omezená dostupnost Služby, a to včetně podpory ze strany Poskytovatele. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). Dostupnost Služby, resp. úroveň/rozsah její dostupnosti v době mimo zaručenou provozní dobu je specifikována příslušným katalogovým listě.

3. Maximální doba výpadku

Maximální dobou výpadku je míněno maximální časové období, po které je v rámci zaručené provozní doby přípustná jednorázová nedostupnost Služby. Maximální doba výpadku je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

4. Maximální doba nedostupnosti dat

Maximální dobou nedostupnosti dat je míněna ztráta nebo nedostupnost transakčních, aplikačních či systémových dat využívaných/spravovaných danou Službou, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Maximální doba nedostupnosti dat je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

5. Maximální doba servisní odezvy

Reakční dobou servisní opravy je míněna doba, do které je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v helpdeskovém systému, který byl založen v rámci zaručené provozní doby. Maximální doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v minutách).

6. Odstranění výpadku – A, B a C

Jednotlivé kategorie incidentů jsou uvedeny v příslušných katalogových listech. Odstranění výpadku je měřeno/vyhodnocováno v jednotkách času (v hodinách pro kategorii A, ve dnech pro kategorie B a C).

Čas potřebný k odstranění hardwarové závady třetí smluvní stranou (např. IBM či DELL, jakožto přímým smluvním partnerem Objednatele), se do doby vyřešení výpadku nezapočítává.

Plánované odstávky dané Služby se do doby výpadku nezapočítávají.

Níže uvedená tabulka zobrazuje výčet parametrů SLA s příslušnými slevami z ceny a způsobem výpočtu.

Název parametru	Slevy z ceny v Kč bez DPH	Způsob výpočtu
Dostupnost Služby	1000,-	Za každých započatých 0,1% nad stanovenou hodnotu parametru
Provozní doba zaručená	N/A*)	
Max. doba výpadku	650,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Max. doba výpadku dat	650,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Max. doba servisní odezvy	500,-	Za každých započatých 30 minut nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie A	700,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie B	400,-	Za každých 8 provozních hodin Služby nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie C	400,-	Za každých 8 provozních hodin Služby nad stanovenou hodnotu parametru

*) je řešeno smluvní pokutou dle čl. 10 Smlouvy