**Příloha** **2** **–** **Technická** **specifikace** **a** **parametry** **SLA–** **Katalogové** **listy**

***ČÁST*** ***A)*** ***Základní*** ***definice*** ***a*** ***předpoklady:***

1. Definice Úrovně Poskytování služby (SLA) :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Skupina** **služby** **-/** **Priorita** | **Popis** | **Reakční** **doba** | **Pohotovostní** **doba** | **Garance** **plnění** |
| A | Systémy -  / Vysoká | Kritická zařízení nebo aplikace  Problém vyžadující okamžitá nápravná opatření | …. hod | 9/5 | ….% |
| B | Systémy –  / Standardní | Sdílená zařízení nebo funkce využívané skupinou uživatelů  Problém vyžadující rychlé řešení | …. hod | 9/5 | ….% |
| C | Klienti –  / Vysoká | VIP uživatelé a kritická zařízení  Problém vyžadující okamžitá nápravná opatření | …. hod | 9/5 | ….% |
| D | Klienti -  / Standardní | Uživatelé a standardní zařízení  Problém vyžadující rychlé řešení | …. hod | 9/5 | ….% |
| E | Servicedesk | Přijetí a zaevidování požadavků z definovaného příchozího zdroje | …. min | 9/5 | ….% |

**Reakční** **doba** = doba od zaevidování požadavku do započetí řešení požadavku technikem příp. přiřazení na řešitelskou skupinu

**Pohotovostní** **doba** = doba garantovaného poskytování služby 9/5 = v pracovní dny v době 8 – 17 hod

**Sankce** = 1% z jednotkové ceny daného Katalogového listu za den prodlení každého případu nesplňujícího garanci plnění.

2. Ostatní předpoklady:

Zadavatel zajistí vhodné prostředí pro provoz zařízení, fyzické zabezpečení, prostory pro umístění zařízení a systémové podpory.

Dodavatel je oprávněn administračně zasahovat a spravovat pouze ta zařízení a produkty, ke kterým mu je udělen přístup a administrační oprávnění.

Dodavatel outsourcingových služeb přebírá zodpovědnost za:

f) Dostupnost systémových služeb a prostředí pro provoz IS dle definice SLA v Katalogu služeb g) Dostupnost uživatelské podpory dle SLA

h) Řízení poskytovaných technických pracovníků i) Projektové řízení poskytovaných služeb

j) Nastavení metodiky provozu ICT služeb

Zadavatel, případně jeho další smluvní strany, zajišťuje/ zodpovídá za:

k) Provozuschopnost poskytnutého HW a SW vybavení

l) Investice do veškerého technického vybavení, licencí a spotřebního materiálu

m)Řízení požadavků na dodávané služby, přebírání služeb, jejich akceptaci a vyhodnocování kvality

n) Poskytnutí vhodných kancelářských prostor s potřebnou infrastrukturou (přípojky k sítím, kancelářské vybavení) a přístupy do systémů a aplikací odpovídající vykonávaným činnostem

Služba obecně nezahrnuje:

o) Licenční poplatky, poplatky za prodloužení záruky u výrobce, poplatky za držení HW nebo SW podpory

p) Náhradní díly, spotřební materiál ani jiné zboží, pokud není výslovně uvedeno jinak

q) Implementace nových produktů (HW, SW) vyjma explicitně uvedených ve specifikaci služby r) Významné konfigurační úpravy aplikací a systémů, specializované odborné služby

***ČÁST*** ***B)*** ***Katalogové*** ***listy*** ***–*** ***přehled*** ***poskytovaných*** ***služeb***

**Katalog** **služeb:**

KL-00 Katalogový list č. 00 Specifikace stávajícího prostředí

KL-1.1 Katalogový list č. 1.1 Provoz HelpDesk

KL-1.2 Katalogový list č. 1.2 Koncové stanice – výpočetní technika

KL-1.3 Katalogový list č. 1.3 Koncové stanice – software

KL-1.4 Katalogový list č. 1.4 Detašovaná pracoviště – výpočetní technika

KL-1.5 Katalogový list č. 1.5 Infrastruktura – servery

KL-1.6 Katalogový list č. 1.6 Infrastruktura – lokální počítačová síť a interakce se sítí magistrátu

KL-1.7 Katalogový list č. 1.7 Infrastruktura – aktivní síťové prvky

KL-1.8 Katalogový list č. 1.8 Správa operačních systémů

KL-1.9 Katalogový list č. 1.9 Správa virtuálního prostředí

KL-1.10 Katalogový list č. 1.10 Správa databází

KL-1.11 Katalogový list č. 1.11 Správa poštovního systému

KL-1.12 Katalogový list č. 1.12 Zálohování, obnova a DR

KL-1.13 Katalogový list č. 1.13 Zálohování dat do vzdálené lokality zhotovitele

KL-1.14 Katalogový list č. 1.14 Správa bezpečnostních IT

KL-1.15 Katalogový list č. 1.15 Správa aplikací

KL-1.16 Katalogový list č. 1.16 Ostatní služby

KL-1.17 Katalogový list č. 1.17 Dokumentace

KL-1.18 Katalogový list č. 1.18 Systémová integrace

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Katalogový** **list** **č.** **00** | | | | | | | | **KL-00** | |
| **Název:** | | | **Specifikace** **stávajícího** **prostředí** | | | | | | |
| **1.** **Fyzické servery** | | | | | | | | | |
| **Výrobce** | | **Model** | | **Využití** | | **Pozn.** | | | **Počet** |
| HP | | ProLiant DL380 G7 | | Cluster | | RADOTINCL1 | | | 1 |
| HP | | ProLiant DL380 G7 | | Cluster | | RADOTINCL2 | | | 1 |
| HP | | ProLiant BL460c G1 | | Hyper-V server | | BLADE1 | | | 1 |
| HP | | ProLiant BL460c G1 | | aplikační SQL, CDSW, Misys, Fleetware | | BLADE 2 | | | 1 |
| HP | | ProLiant DL 320 G6 | | zálohovací DPM 2010 | | RADOTINZA | | | 1 |
| HP | | ProLiant DL360p G8 | | AD-PDM, DNS, DHCP, Kerio Connect | | RADOTINKR | | | 1 |
| HP | | Proliant ML110 G6 (knihovna) | | AD, DNS, DHCP, WEB, SQL | | SRVK2 | | | 1 |
| Dell | | PowerEdge D430 | | Cluster | | RADOTINCL1\_B | | | 1 |
| Dell | | PowerEdge D430 | | Cluster | | RADOTINCL2\_B | | | 1 |
| Dell | | PowerEdge D530 | | Storage server | |  | | | 1 |
| Dell | | Dell Optiplex 960 | | Server pro pořadový systém | |  | | | 1 |
|  | |  | |  | |  | | |  |
|  | |  | |  | |  | | |  |
| **2.** **Firewall** | | | | | | | | | |
| **Výrobce** | | **Model** | **Využití** | | | **Pozn.** | | | **Počet** |
| Kerio Technologies | | Kerio ControlBox 1000 | Firewall | | |  | | | 1 |
| Kerio Technologies | | Kerio ControlBox 1000 (knihovna) | Firewall | | |  | | | 1 |
|  | |  |  | | |  | | |  |
|  | |  |  | | |  | | |  |
| **3. Disková pole, pásková knihovna** | | | | | | | | | |
| **Výrobce** | | **Model** | **Využití** | | | **Pozn.** | | | **Počet** |
| HP | | MSA2012i | diskové pole pro Hyper-V na BLADE 1 + archivace + zálohy | | | diskové pole | | | 1 |
| HP | | LeftHand P4000 | CSW – Cluster shared volume pro Hyper-V cluster | | | diskové pole | | | 2 |
| HP | | MSL2024 | CSW – Cluster shared volume pro Hyper-V cluster | | | pásková knihovna | | | 1 |
| Dell | | SCv2020 SAS | CSW – Cluster shared volume pro Hyper-V cluster | | | diskové pole | | | 1 |
| Synology | | RS810+ | zálohovací pro DPM | | | diskové pole | | | 1 |
| Synology | | RS214S | zálohovací pro krizové řízení | | | diskové pole | | | 1 |
| Synology | | DS1515+ | síťové úložiště pro kulturní dům Koruna | | | diskové pole | | | 1 |
|  | |  |  | | |  | | |  |
| **4. Aktivní síťové prvky** | | | | | | | | | |
| **Výrobce** | | **Model** | **Využití** | | | **Pozn.** | | | **Počet** |
| 3Com | | 3Com 4210G | centrální router | | | L3 switch (s VLAN) | | | 1 |
| 3Com | | 3Com 2952-SFP | router na aku (druhá budova) | | | L3 switch (s VLAN) | | | 1 |
| HP | | HP 1920-16G | router Koruna | | | L3 switch (s VLAN) | | | 1 |
|  | |  |  | | |  | | |  |
| **5. Virtuální servery** | | | | | | | | | |
| **Výrobce** | **Model** | | | | **Využití** | | **Pozn.** | | **Počet** |
| Microsoft | Windows Server 2008 R2 Enterprise | | | |  | | Hyper-V Cluster - 2 Nody | | 6 lic |
| Microsoft | Windows Server 2016 Datacenter | | | |  | | Hyper-V Cluster - 2 Nody | | 2 lic |
| Microsoft | Windows Server 2008 R2 Standard | | | |  | | Hyper-V | | 1 |
| Microsoft | Windows Server 2008 R2 Enterprise | | | | Fileserver01 | | RADOTINFS1 | | 1 |
| Microsoft | Windows Server 2008 R2 Enterprise | | | | Fileserver02 | | RADOTINFS2 | | 1 |
| Microsoft | Windows Server 2008 R2 Enterprise | | | | AD, DNS, WSUS | | RADOTINAD1 | | 1 |
| Microsoft | Windows Server 2008 R2 Enterprise | | | | SQL, GINIS, GORDIC, Datacentrum | | RADOTINGI | | 1 |
| Microsoft | Windows Server 2008 R2 Enterprise | | | | SQL, Triada, Vita | | RADOTINSSL | | 1 |
| Microsoft | Windows Server 2008 R2 Standard | | | | Management server – GFI Languard, AVG Remote admin Opmanager | | RADOTINMGMT | | 1 |
| Microsoft | Windows 7 Professional | | | | VM pro správu Ginis | | \_GORDIC1 | | 1 |
| Microsoft | Windows 7 Professional | | | | testovací server pro Triadu | | \_Triada | | 1 |
| Microsoft | Windows Server 2008 R2 Standard | | | | testovací server pro Gordic | | \_GORDIC\_Test | | 1 |
| Microsoft | Windows 7 Professional | | | | Server pro pořadový systém | |  | | 1 |
|  |  | | | |  | |  | |  |
| **6. Uživatelská** **infrastruktura** | | | | | | | | | |
| **Výrobce** | | **Model** | **Využití** | | | **Pozn.** | | | **Počet** |
| různý | | PC |  | | |  | | | 131 |
| různý | | Notebook |  | | |  | | | 20 |
| různý | | Tiskárna |  | | |  | | | 27 |
|  | |  |  | | |  | | |  |
| **7. Aplikační** **vybavení** | | | | | | | | | |
| **Výrobce** | | **Model** | **Využití** | | | **Pozn.** | | | **Počet** |
| Kerio Technologies | | Kerio Connect |  | | | mailserver | | | 1 |
|  | | Opmanager | Správa infrastruktury | | | 50 zařízení | | | 1 |
| GFI | | GFI Languard | Správa stanic | | | 110 stanic | | | 1 |
| Microsoft | | MS SQL Server 2008 R2 |  | | |  | | | 3 |
|  | | Triada (SQL) | Spisová služba | | |  | | | 1 |
|  | | VitaSW (SQL) | spisová služba pro stavební úřad | | |  | | | 1 |
|  | | Poltel | doklady – Ministerstvo vnitra | | |  | | | 1 |
|  | | Ginis (SQL) | ekonomický software | | |  | | | 1 |
|  | | Datacentrum (SQL) | personální mzdový SW | | |  | | | 1 |
|  | | Misys | mapový SW, katastr | | |  | | | 1 |
|  | | CDSW | mapový SW | | | mapové aplikace | | | 1 |
|  | | Presw (SQL) | SW pro přestupky | | | Přestupky | | | 1 |
|  | | ASPI |  | | |  | | | 1 |
|  | | Fleetware |  | | | sledování vozidel | | | 1 |
|  | | Munis |  | | | Stavební úřad | | | 1 |
|  | | Gordik | účetnictví | | |  | | | 1 |
| TeamViewer | | TeamViewer | Vzdálená podpora | | |  | | | 1 |
|  | | VNC | Vzdálená podpora | | |  | | | 1 |
| Microsoft | | IIS WWW server | Web knihovny | | | Knihovna | | | 1 |
| Kadlec elektronika | | Pořadový systém |  | | | Odbor občanskoprávní | | | 1 |
|  | |  |  | | |  | | |  |
|  | |  |  | | |  | | |  |
|  | |  |  | | |  | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Katalogový** **list** **č.** **1.1** | | | | | **KL-1.1** | |
| **Název** **služby** **:** | | **Provoz** **HelpDesk** | | | | |
| **Specifikace služby:**  Provoz jednotného kontaktního místa pro hlášení veškerých IT incidentů, změn, reklamací, nových požadavků  Příjem hlášení a požadavků, jejich evidence a monitoring stavu řešení  Způsoby přijetí a komunikace s uživateli: jednotná telefonní linka, jednotná emailová adresa, webový přístup do podpůrné aplikace  Provoz a využívání podpůrné aplikace pro evidenci stavu požadavků  Eskalace problémů a požadavků na dodavatele  Průběžná aktualizace stavu požadavku v HelpDesk aplikaci  **Specifikace stávajícího prostředí**:  Základní podpůrnou aplikaci vč. potřebných licenčních oprávnění poskytne dodavatel  **Vymezující podmínky**  Počet uživatelů: 135 +- 20%  Skupina uživatelů: Pracovníci organizace  Provozní doba fyzické dostupnosti operátorů: 8 -17 pracovní dny | | | | | | |
| **Kategorie** **SLA** | **Okno** **plánované** **údržby** | |  |  | |  |
| E | mimo rozsah zaručeného provozu služby | |  |  | |  |
| **Definovaná** **jednotka:** | | **Katalogový** **list** | | | | |
| **Cena**  **(jednotka** **/** **kalendářní** **měsíc)** **:** | | **………………………………,-Kč** | | | | |
| **Služba nezahrnuje:**  Garanci vyřešení závady – garanci přebírá výrobce, dodavatel nebo servisní partner objednatele zodpovědný za záruční / pozáruční servis  Fyzické přemísťování HW  Instalace a nasazování nově dodaného zařízení | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Katalogový** **list** **č.** **1.2** | | | | | **KL-1.2** | |
| **Název** **služby** **:** | | **Koncové stanice – výpočetní technika** | | | | |
|  | | | | | | |
| **Specifikace služby:**   * Uživatelská podpora koncových uživatelů. Řešení jejich požadavků. * Podpora uživatelů v oblasti koncové stanice pro podporu kancelářských a administrativních činností (stolní počítače a notebooky s příslušenstvím, tiskárny, mobilní telefony a tablety). * Zajištění pravidelného provozního dohledu a nezbytných profylaktických prohlídek zařízení. * Řešení nestandardních stavů zařízení a jeho opětovné uvedení do standardního provozního stavu. * Proaktivní dohled nad systémy v síti pomocí podpůrné aplikace * Předání informací o incidentech a požadavcích HelpDesku * Zajištění komunikace a spolupráce s dodavateli systémů při řešení incidentů * Konzultace a návrh technické specifikace výpočetní techniky na základě požadavku zákazníka s důrazem na zachování kompatibility.   Rozsah služby:   * Zajištění pravidelného provozního dohledu a nezbytných profylaktických prohlídek zařízení.   Řešení nestandardních stavů zařízení a jeho opětovné uvedení do standardního provozního stavu.   * Zajištění technické evidence a značení dle pokynů objednatele.   Spolupráce na inventuře koncových zařízení ve vlastnictví objednatele.   * Vystavení likvidačního protokolu v případě návrhu na likvidaci zařízení. * Instalace nového zařízení / odebrání zařízení. Provedení zálohy dat a jejich nahrání na nové zařízení. Na základě schváleného požadavku nebo na základě výstupu realizovaného projektu. * Stěhování jednotlivých zařízení na základě schváleného požadavku zákazníka. * Řešení problémů zařízení, zajištění servisu, zajištění potřebných eskalací incidentu na základě hlášení incidentu uživatelem. * Konzultace a návrh technické specifikace výpočetní techniky na základě požadavku zákazníka s důrazem na zachování kompatibility. * Testování výpočetní techniky. | | | | | | |
| **Vymezující podmínky:**  Operační systém: Windows 7/8/10  Základní SW: Microsoft Office 2007, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Mozilla Firefox, Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Adobe Reader, 7zip, CD Burner XP, Software 602 Form Filler, PDF Creator, Adobe Flash Player, Java, Silverlight    Počet uživatelů: 135 +- 20%   Počet stanic PC: 131  Počet notebooků: 20  Počet tiskáren: 27  Skupina uživatelů: Pracovníci organizace MČ Praha 16   Radnice: Václava Balého 23/3, 153 00 Praha Radotín  Náměstí Osvoboditelů 21/2, 153 00, Praha-Radotín   Sociální odbor: Nám. Osvoboditelů 732/7, 153 00 Praha-Radotín  Provozní doba fyzické dostupnosti technických pracovníků: 8-17 pracovní dny | | | | | | |
| **Kategorie** **SLA** | **Okno** **plánované** **údržby** | |  |  | |  |
| C, D | mimo rozsah zaručeného provozu služby | |  |  | |  |
| **Definovaná** **jednotka:** | | **Katalogový** **list** | | | | |
| **Cena**  **(jednotka** **/** **kalendářní** **měsíc):** | | **……………………………… - Kč** | | | | |
|  | | | | | | |
| **Služba nezahrnuje:**   * Garanci vyřešení závady – garanci přebírá výrobce, dodavatel nebo servisní partner objednatele zodpovědný za záruční / pozáruční servis * Fyzické opravy HW * Instalace a nasazování nově dodaného zařízení * Konfigurace bezpečnostních prvků, významné konfigurační změny systémů * Hromadné stěhování (více než 3 ks v rámci jednoho stěhování). | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Katalogový** **list** **č.** **1.3** | | | | | **KL-1.3** | |
| **Název** **služby:** | | **Koncové stanice – software** | | | | |
| **Specifikace služby:**   * Uživatelská podpora koncových uživatelů. * Podpora uživatelů v oblasti instalovaného softwarového vybavení výpočetní techniky – základní a individuální. * Podpora a řešení požadavků uživatelů. * Předání informací o incidentech a požadavcích HelpDesku. * Zajištění komunikace a spolupráce s dodavateli systémů při řešení incidentů.   **Rozsah služby:**   * Zajištění pravidelných aktualizaci základního SW (pathce operačního systému, aktualizace bezpečnostního SW,) a pravidelná kontrola průběhu těchto činností.   Prováděno v rozsahu a způsobem stanoveným objednatelem.   * Zajištění pravidelného provozního dohledu a nezbytných profylaktických kontrol provozovaného SW.   Řešení nestandardních stavů instalovaného SW a jeho opětovné uvedení do standardního provozního stavu včetně zajištění potřebných eskalací.   * Instalace a konfigurace základního jednotného SW každé koncové stanice (operační systém, základní kancelářský SW, bezpečnostní SW, jednotný tiskový driver,). Přesný rozsah je definován objednatelem.   Je prováděno automaticky v rámci dodání koncové stanice.   * Instalace / upgrade / odebrání a konfigurace individuálního SW na koncové stanici uživatele.   Na základě schváleného požadavku zákazníka nebo na základě výstupu realizovaného projektu objednatele   * Instalace / upgrade / odebrání a konfigurace klienta aplikace na koncové stanici uživatele.   Na základě schváleného požadavku zákazníka na přístup k aplikaci nebo na základě výstupu realizovaného projektu objednatele.   * Řešení problémů se službami poskytovanými na koncové stanici, zajištění potřebných eskalací incidentu.   Na základě hlášení incidentu uživatelem nebo na základě požadavku objednatele.   * Provádění změn SW konfigurace stanice.   Na základě požadavků objednatele nebo na základě vlastního podnětu po schválení objednatelem.   * Konzultace a návrh specifikace SW nástrojů na základě požadavku zákazníka s důrazem na zachování kompatibility. * Spolupráce při testování nových verzí SW. | | | | | | |
| **Vymezující podmínky:**  Operační systém: Windows 7/8/10  Základní SW: Microsoft Office 2007, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Mozilla Firefox, Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Adobe Reader, 7zip, CD Burner XP, Software 602 Form Filler, PDF Creator, Adobe Flash Player, Java, Silverlight  Počet uživatelů: 135 +- 20%   Počet stanic PC: 131  Počet notebooků: 20  Počet tiskáren: 27  Skupina uživatelů: Pracovníci organizace úřad MČ Praha 16  Skupina uživatelů: Pracovníci organizace MČ Praha 16   Radnice: Václava Balého 23/3, 153 00 Praha Radotín  Náměstí Osvoboditelů 21/2, 153 00, Praha-Radotín   Sociální odbor: Nám. Osvoboditelů 732/7, 153 00 Praha-Radotín  **Provozní doba fyzické dostupnosti technických pracovníků: 8 – 17 hod. pracovní dny** | | | | | | |
| **Kategorie** **SLA** | **Okno** **plánované** **údržby** | |  |  | |  |
| C, D | mimo rozsah zaručeného provozu služby | |  |  | |  |
| **Definovaná** **jednotka:** | | **Katalogový** **list** | | | | |
| **Cena**  **(jednotka** **/** **kalendářní** **měsíc):** | | **……………………………… - Kč** | | | | |
|  | | | | | | |
| **Služba nezahrnuje:**   * Garanci vyřešení závady – garanci přebírá výrobce, dodavatel nebo servisní partner objednatele zodpovědný za záruční / pozáruční servis * Instalace a nasazování sw na nově dodané zařízení * Konfigurace bezpečnostních prvků, významné konfigurační změny systémů * Realizace požadavků na změny a rozšiřování funkcionality SW. * Školení uživatelů na ovládání SW. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Katalogový** **list** **č.** **1.4** | | | | | **KL-1.4** | |
| **Název** **služby:** | | **Detašovaná pracoviště – výpočetní technika** | | | | |
|  | | | | | | |
| **Specifikace služby:**   * Uživatelská podpora koncových uživatelů. Řešení jejich požadavků. * Podpora uživatelů v oblasti koncové stanice pro podporu kancelářských a administrativních činností (stolní počítače a notebooky s příslušenstvím, tiskárny, mobilní telefony a tablety). * Zajištění pravidelného provozního dohledu a nezbytných profylaktických prohlídek zařízení. * Řešení nestandardních stavů zařízení a jeho opětovné uvedení do standardního provozního stavu. * Proaktivní dohled nad systémy v síti pomocí podpůrné aplikace * Předání informací o incidentech a požadavcích HelpDesku * Zajištění komunikace a spolupráce s dodavateli systémů při řešení incidentů * Konzultace a návrh technické specifikace výpočetní techniky na základě požadavku zákazníka s důrazem na zachování kompatibility. * Podpora uživatelů v oblasti instalovaného softwarového vybavení výpočetní techniky – základní a individuální.   Rozsah služby:   * Zajištění pravidelného provozního dohledu a nezbytných profylaktických prohlídek zařízení.   Řešení nestandardních stavů zařízení a jeho opětovné uvedení do standardního provozního stavu.   * Řešení problémů zařízení, zajištění servisu, zajištění potřebných eskalací incidentu na základě hlášení incidentu uživatelem. * Zajištění pravidelných aktualizaci základního SW (pathce operačního systému, aktualizace bezpečnostního SW,) a pravidelná kontrola průběhu těchto činností.   Prováděno v rozsahu a způsobem stanoveným objednatelem.   * Zajištění pravidelného provozního dohledu a nezbytných profylaktických kontrol provozovaného SW.   Řešení nestandardních stavů instalovaného SW a jeho opětovné uvedení do standardního provozního stavu včetně zajištění potřebných eskalací.   * Instalace a konfigurace základního jednotného SW každé koncové stanice (operační systém, základní kancelářský SW, bezpečnostní SW, jednotný tiskový driver,). Přesný rozsah je definován objednatelem.   Je prováděno automaticky v rámci dodání koncové stanice.   * Řešení problémů se službami poskytovanými na koncové stanici, zajištění potřebných eskalací incidentu.   Na základě hlášení incidentu uživatelem nebo na základě požadavku objednatele.   * Provádění změn SW konfigurace stanice.   Na základě požadavků objednatele nebo na základě vlastního podnětu po schválení objednatelem.   * Konzultace a návrh specifikace SW nástrojů na základě požadavku zákazníka s důrazem na zachování kompatibility. | | | | | | |
| **Vymezující podmínky:**  Operační systém: Windows 7/8/10  Základní SW: Microsoft Office 2007, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Mozilla Firefox, Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Adobe Reader, 7zip, CD Burner XP, Software 602 Form Filler, PDF Creator, Adobe Flash Player, Java, Silverlight  Počet uživatelů: 24 +- 20%   Počet stanic PC: 23  Počet notebooků: 2  Počet tiskáren: 4  Skupina uživatelů:    Knihovna: Loučanská 1406/1a, 153 00 Praha Radotín   Kino: Na Výšince 875, Praha-Radotín, 153 00  Technické služby: V Sudech 1488/2, 153 00 Praha-Radotín   Kulturní středisko: Náměstí Osvoboditelů 44/15, Praha-Radotín   Dům pečovatelské služby: K Cementárně 1522/1c, Praha-Radotín  Školka: Nám. Osvoboditelů 1367, 153 00 Praha-Radotín  Detašované pracoviště na Zbraslavi: Zbraslavské náměstí 464, 156 03 Praha-Zbraslav  Provozní doba fyzické dostupnosti technických pracovníků: 8-17 pracovní dny | | | | | | |
| **Kategorie** **SLA** | **Okno** **plánované** **údržby** | |  |  | |  |
| C, D | mimo rozsah zaručeného provozu služby | |  |  | |  |
| **Definovaná** **jednotka:** | | **Katalogový** **list** | | | | |
| **Cena**  **(jednotka** **/** **kalendářní** **měsíc):** | | **……………………………… - Kč** | | | | |
|  | | | | | | |
| **Služba nezahrnuje:**   * Garanci vyřešení závady – garanci přebírá výrobce, dodavatel nebo servisní partner objednatele zodpovědný za záruční / pozáruční servis * Fyzické opravy HW * Instalace a nasazování nově dodaného zařízení * Konfigurace bezpečnostních prvků, významné konfigurační změny systémů * Hromadné stěhování (více než 3 ks v rámci jednoho stěhování). | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Katalogový** **list** **č.** **1.5** | | | | | **KL-1.5** | |
| **Název** **služby:** | | **Infrastruktura - servery** | | | | |
| **Specifikace služby:**   * Zajištění provozu a správa technických prostředků v oblasti serverů pro zajištění provozu počítačové sítě. * Zajištění standardního provozu systémových zařízení a systémových aplikací. * Proaktivní dohled nad systémy v síti pomocí podpůrné aplikace * Předání informací o incidentech a požadavcích HelpDesku * Zajištění komunikace a spolupráce s dodavateli systémů při řešení incidentů   Rozsah služby:   * Provoz a správa HW vybavení. * Instalace, provozování, dohled a odebírání HW. * Řešení incidentů a problémů s HW, zajištění servisu HW, komunikace s třetími stranami, eskalace incidentů a problémů. * Stěhování jednotlivých kusů HW. * Provoz proaktivního dohledu. * Zajištění aktualizací firmware. * Spolupráce na rozvojových projektech za oblast serverové infrastruktury. * Provádění oprav (nevztahuje se na zařízení v záruce a zařízení, jež jsou kryté speciálními servisními smlouvami) a servisu výpočetní techniky Zadavatele. * Součinnost s dodavateli technologií při servisních činnostech. | | | | | | |
| **Vymezující podmínky:**  Počet uživatelů: 135 +- 20%  Počet fyzických serverů: 11  Počet virtuálních serverů: 13  Počet SAN a NAS: 6  Počet backup systémů: 3  UPS: 4  Skupina uživatelů: Pracovníci organizace MČ Praha 16  Pracovníci knihovny  **Provozní doba fyzické dostupnosti technických pracovníků: 8 -17 pracovní dny Služba garantuje kontinuální dohled nad všemi systémovými prostředky.** | | | | | | |
| **Kategorie** **SLA** | **Okno** **plánované** **údržby** | |  |  | |  |
| A, B | mimo rozsah zaručeného provozu služby | |  |  | |  |
| **Definovaná** **jednotka** **:** | | **Katalogový** **list** | | | | |
| **Cena**  **(jednotka** **/** **kalendářní** **měsíc)** **:** | | **………………………………,-Kč** | | | | |
|  | | | | | | |
| **Služba nezahrnuje :**   * Garanci vyřešení závady – garanci přebírá výrobce, dodavatel nebo servisní partner objednatele zodpovědný za záruční / pozáruční servis * Fyzické opravy nebo přemísťování HW * Instalace a nasazování nově dodaného zařízení * Konfigurace bezpečnostních prvků, významné konfigurační změny systémů * Příprava nových instalací aplikačního SW. * Hromadné stěhování (více než 3ks v rámci jednoho stěhování). * Zajištění technické evidence čerpání licencí SW uživateli koncových stanic. * Realizace požadavků na změny a rozšiřování funkcionality služby. * Nákup materiálu a dílů pro zajištění opravy. * Pořizování a vlastnictví licencí jakéhokoliv SW, správa licencí SW. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Katalogový** **list** **č.** **1.6** | | | | | **KL-1.6** | |
| **Název** **služby:** | | **Infrastruktura – Lokální počítačová síť a interakce**  **s magistrátní sítí** | | | | |
| **Specifikace služby:**     * Zajištění provozu a správa technických prostředků v oblasti síťové infrastruktury pro zajištění provozu počítačové sítě. * Předání informací o incidentech a požadavcích HelpDesku. * Zajištění komunikace a spolupráce s dodavateli systémů při řešení incidentů   Rozsah služby:   * Zajištění pravidelného provozního dohledu a nezbytných profylaktických prohlídek pasivních prvků. Řešení nestandardních stavů zařízení a jeho opětovné uvedení do standardního provozního stavu. * Provoz a správa služby DHCP - profylaktické činnosti; kontrola systému DHCP; kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce. * Provoz a správa e-mailové infrastruktury, protokolu SMTP - profylaktické činnosti; kontrola systému SMTP; kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce. * Monitoring všech datových linek nutných pro provoz počítačové a resortní sítě a připojení do internetu. * Řešení problémů s konektivitou s poskytovateli služeb. Součinnost s dodavateli technologií při servisních činnostech. * Realizace požadavků na změny a rozšiřování funkcionality služby. * Provádění oprav (nevztahuje se na zařízení v záruce a zařízení, jež jsou kryté speciálními servisními smlouvami) a servisu výpočetní techniky Zadavatele. * Součinnost s dodavateli technologií při servisních činnostech. | | | | | | |
| **Vymezující podmínky:**  Počet uživatelů: 135 +- 20%  Skupina uživatelů: Pracovníci organizace MČ Praha 16  Pracovníci knihovny  **Provozní doba fyzické dostupnosti technických pracovníků: 8 -17 pracovní dny Služba garantuje kontinuální dohled nad všemi síťovými prostředky.** | | | | | | |
| **Kategorie** **SLA** | **Okno** **plánované** **údržby** | |  |  | |  |
| A, B | mimo rozsah zaručeného provozu služby | |  |  | |  |
| **Definovaná** **jednotka** **:** | | **Katalogový** **list** | | | | |
| **Cena**  **(jednotka** **/** **kalendářní** **měsíc)** **:** | | **………………………………,-Kč** | | | | |
|  | | | | | | |
| **Služba nezahrnuje :**   * Garanci vyřešení závady – garanci přebírá výrobce, dodavatel nebo servisní partner objednatele zodpovědný za záruční / pozáruční servis * Fyzické opravy nebo přemísťování HW * Instalace a nasazování nově dodaného zařízení * Realizace požadavků na změny a rozšiřování funkcionality služby. * Nákup materiálu a dílů pro zajištění opravy. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Katalogový** **list** **č.** **1.7** | | | | | **KL-1.7** | |
| **Název** **služby:** | | **Infrastruktura – Aktivní síťové prvky** | | | | |
| **Specifikace služby:**     * Zajištění provozu a správa technických prostředků v oblasti aktivních síťových prvků pro zajištění provozu počítačové sítě. * Zajištění standardního provozu systémových zařízení. * Proaktivní dohled nad systémy v síti pomocí podpůrné aplikace. * Předání informací o incidentech a požadavcích HelpDesku. * Zajištění komunikace a spolupráce s dodavateli systémů při řešení incidentů   Rozsah služby:   * Provoz a správa HW vybavení. * Instalace, provozování, dohled a odebírání HW. * Řešení incidentů a problémů s HW, zajištění servisu HW, komunikace s třetími stranami, eskalace incidentů a problémů. * Provoz proaktivního dohledu. * Zajištění aktualizací firmware. * Spolupráce na rozvojových projektech za oblast serverové infrastruktury. * Provádění oprav (nevztahuje se na zařízení v záruce a zařízení, jež jsou kryté speciálními servisními smlouvami) a servisu výpočetní techniky Zadavatele. * Součinnost s dodavateli technologií při servisních činnostech. | | | | | | |
| **Vymezující podmínky:**  Počet uživatelů: 135 +- 20%  Počet aktivních prvků: 3  Skupina uživatelů: Pracovníci organizace MČ Praha 16  Pracovníci knihovny  **Provozní doba fyzické dostupnosti technických pracovníků: 8 -17 pracovní dny Služba garantuje kontinuální dohled nad všemi síťovými prostředky.** | | | | | | |
| **Kategorie** **SLA** | **Okno** **plánované** **údržby** | |  |  | |  |
| A, B | mimo rozsah zaručeného provozu služby | |  |  | |  |
| **Definovaná** **jednotka** **:** | | **Katalogový** **list** | | | | |
| **Cena**  **(jednotka** **/** **kalendářní** **měsíc)** **:** | | **………………………………,-Kč** | | | | |
|  | | | | | | |
| **Služba nezahrnuje :**   * Garanci vyřešení závady – garanci přebírá výrobce, dodavatel nebo servisní partner objednatele zodpovědný za záruční / pozáruční servis * Fyzické opravy nebo přemísťování HW * Instalace a nasazování nově dodaného zařízení * Konfigurace bezpečnostních prvků, významné konfigurační změny systémů * Příprava nových instalací aplikačního SW. * Hromadné stěhování (více než 3ks v rámci jednoho stěhování). * Zajištění technické evidence čerpání licencí SW uživateli koncových stanic. * Realizace požadavků na změny a rozšiřování funkcionality služby. * Nákup materiálu a dílů pro zajištění opravy. * Pořizování a vlastnictví licencí jakéhokoliv SW, správa licencí SW. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Katalogový** **list** **č.** **1.8** | | | | | **KL-1.8** | |
| **Název** **služby:** | | **Správa operačních systémů** | | | | |
| **Specifikace služby:**     * Provoz a správa operačních systémů na platformě MS Windows * Zajištění provozu a správa technických prostředků v oblasti operačních systémů pro zajištění provozu počítačové sítě. * Předání informací o incidentech a požadavcích HelpDesku. * Zajištění komunikace a spolupráce s dodavateli systémů při řešení incidentů   Rozsah služby:   * Kontinuální dohled nad provozem systémů. Profylaktické činnosti (čištění nepotřebných souborů, kontrola místa na disku), správa lokálních účtů a skupin (zakládání rušení, přesouvání, úpravy), kontrola logů, kontrola výkonosti a dostupnosti zdrojů. * Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce a jejich instalace. * Předkládání návrhů na optimalizaci infrastruktury. * Kontrola platnosti instalovaných certifikátů (na měsíční bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu. * Instalace operačních systémů dle požadavku Zadavatele. Aktualizace produktů, úpravy konfigurací atd. * Nastavení vzdáleného přístupu pro dodavatele třetích stran zodpovědných za správu a provoz aplikací instalovaných na příslušných serverech. * Řešení nestandardních stavů zařízení a jeho opětovné uvedení do standardního provozního stavu. | | | | | | |
| **Vymezující podmínky:**  Počet uživatelů: 135 +- 20%  Skupina uživatelů: Pracovníci organizace MČ Praha 16  Pracovníci knihovny  **Provozní doba fyzické dostupnosti technických pracovníků: 8 -17 pracovní dny** | | | | | | |
| **Kategorie** **SLA** | **Okno** **plánované** **údržby** | |  |  | |  |
| A, B | mimo rozsah zaručeného provozu služby | |  |  | |  |
| **Definovaná** **jednotka:** | | **Katalogový** **list** | | | | |
| **Cena**  **(jednotka** **/** **kalendářní** **měsíc):** | | **……………………………… -Kč** | | | | |
|  | | | | | | |
| **Služba nezahrnuje :**   * Instalace a nasazování nových operačních systémů. * Realizace požadavků na změny a rozšiřování funkcionality služby. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Katalogový** **list** **č.** **1.9** | | | | | **KL-1.9** | |
| **Název** **služby:** | | **Správa virtuálního prostředí** | | | | |
| **Specifikace služby:**   * Správa infrastruktury virtualizačních serverů na platformě Windows Hyper-V. * Zajištění provozu a správa virtualizačních prostředků pro zajištění provozu virtuálních serverů. * Předání informací o incidentech a požadavcích HelpDesku. * Zajištění komunikace a spolupráce s dodavateli systémů při řešení incidentů   Rozsah služby:   * Kontinuální dohled nad provozem systémů. Profylaktické činnost, kontrola logů, kontrola výkonosti a dostupnosti zdrojů. * Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce a jejich instalace. * Předkládání návrhů na optimalizaci infrastruktury. * Řešení nestandardních stavů zařízení a jeho opětovné uvedení do standardního provozního stavu. | | | | | | |
| **Vymezující podmínky:**  Počet uživatelů: 135 +- 20%  Počet virtuálních serverů: 13  Skupina uživatelů: Pracovníci organizace MČ Praha 16  Pracovníci knihovny  **Provozní doba fyzické dostupnosti technických pracovníků: 8 -17 pracovní dny** | | | | | | |
| **Kategorie** **SLA** | **Okno** **plánované** **údržby** | |  |  | |  |
| A, B | mimo rozsah zaručeného provozu služby | |  |  | |  |
| **Definovaná** **jednotka:** | | **Katalogový** **list** | | | | |
| **Cena**  **(jednotka** **/** **kalendářní** **měsíc):** | | **……………………………… -Kč** | | | | |
|  | | | | | | |
| **Služba nezahrnuje :**   * Instalace a nasazování nových virtualizačních prostředků. * Realizace požadavků na změny a rozšiřování funkcionality služby. | | | | | | |
| **Katalogový** **list** **č.** **1.10** | | | | | **KL-1.10** | |
| **Název** **služby:** | | **Správa databází** | | | | |
| **Specifikace služby:**     * Provoz a správa databází na platformě MS SQL, * Předání informací o incidentech a požadavcích HelpDesku. * Zajištění komunikace a spolupráce s dodavateli systémů při řešení incidentů   Rozsah služby:   * Provoz databázové platformy. Profylaktické činnosti, kontrola integrity systémových DB, kontrola logů. * Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce a jejich instalace. * Vytváření kopií celých DB dle požadavků zadavatele. * Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře. * Řešení nestandardních stavů zařízení a jeho opětovné uvedení do standardního provozního stavu. | | | | | | |
| **Vymezující podmínky:**  Počet uživatelů: 135 +- 20%  Skupina uživatelů: Pracovníci organizace MČ Praha 16    **Provozní doba fyzické dostupnosti technických pracovníků: 8 -17 pracovní dny** | | | | | | |
| **Kategorie** **SLA** | **Okno** **plánované** **údržby** | |  |  | |  |
| A, B | mimo rozsah zaručeného provozu služby | |  |  | |  |
| **Definovaná** **jednotka:** | | **Katalogový** **list** | | | | |
| **Cena**  **(jednotka** **/** **kalendářní** **měsíc):** | | **……………………………… -Kč** | | | | |
|  | | | | | | |
| **Služba nezahrnuje:**   * Instalace a nasazování nových databází. * Realizace požadavků na změny a rozšiřování funkcionality služby. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Katalogový** **list** **č.** **1.11** | | | | | **KL-1.11** | |
| **Název** **služby:** | | **Správa poštovního systému** | | | | |
| **Specifikace služby:**     * Provoz a správa poštovního systému Kerio Connect. * Předání informací o incidentech a požadavcích HelpDesku. * Zajištění komunikace a spolupráce s dodavateli systémů při řešení incidentů   Rozsah služby:   * Provoz poštovního serveru. Profylaktické činnosti, kontrola logů. * Provoz poštovních klientů. Podpora uživatelů. * Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce a jejich instalace. * Zálohování schránek poštovního serveru. * Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře. * Řešení nestandardních stavů zařízení a jeho opětovné uvedení do standardního provozního stavu. | | | | | | |
| **Vymezující podmínky:**  Počet uživatelů: 135 +- 20%  Skupina uživatelů: Pracovníci organizace MČ Praha 16    **Provozní doba fyzické dostupnosti technických pracovníků: 8 -17 pracovní dny** | | | | | | |
| **Kategorie** **SLA** | **Okno** **plánované** **údržby** | |  |  | |  |
| A, B | mimo rozsah zaručeného provozu služby | |  |  | |  |
| **Definovaná** **jednotka:** | | **Katalogový** **list** | | | | |
| **Cena**  **(jednotka** **/** **kalendářní** **měsíc):** | | **……………………………… -Kč** | | | | |
|  | | | | | | |
| **Služba nezahrnuje:**   * Instalace a nasazování nových poštovních technologií. * Realizace požadavků na změny a rozšiřování funkcionality služby. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Katalogový** **list** **č.** **1.12** | | | | | **KL-1.12** | |
| **Název** **služby** **:** | | **Zálohování,** **obnova** **a** **DR** | | | | |
| **Specifikace služby:**  **Zálohování,** **obnova** **dat** **a** **Disaster** **Recovery** – zajištění provozu zálohovacích systémů a obnovy dat po ztrátě nebo výpadku   * Provoz zálohovacích systémů a zajištění realizace zálohovacího schématu * Vytvoření a udržování Plánu obnovy, zajištění obnovy zálohovaných dat, * Prověřování akceschopnosti Plánu obnovy   Rozsah služby:   * zálohování dat, síťových disků, databází MS SQL, služebních a aplikačních serverů, poštovních klientů. * pravidelná výměna magnetopáskových médií a převoz do bezpečné lokality. * Provádění pravidelných záloh SW konfigurací. * Obnova dat po ztrátě nebo výpadku. * Podpora uživatelů. | | | | | | |
| **Vymezující podmínky:**  Počet uživatelů : 135 +- 20%  Skupina uživatelů: Pracovníci organizace MČ Praha 16  Provozní doba fyzické dostupnosti technických pracovníků: 8 -17 pracovní dny  Zařízení a systémy: dle KL-00 Specifikace stávajícího prostředí  Zajištění zálohování a obnovy dle dostupné technologie (HW, SW) | | | | | | |
| **Kategorie** **SLA** | **Okno** **plánované** **údržby** | |  |  | |  |
| A, B, C, D | mimo rozsah zaručeného provozu služby | |  |  | |  |
| **Definovaná** **jednotka:** | | **Katalogový** **list** | | | | |
| **Cena**  **(jednotka** **/** **kalendářní** **měsíc):** | | **………………………………,-Kč** | | | | |
| **Služba nezahrnuje:**   * Garanci vyřešení závady – garanci přebírá výrobce, dodavatel nebo servisní partner objednatele zodpovědný za záruční / pozáruční servis * Fyzické opravy nebo přemísťování HW * Instalace a nasazování nově dodaného zařízení * Významné konfigurační změny systémů * Zodpovědnost za škody způsobené ztrátou dat, nečitelností dat apod. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Katalogový** **list** **č.** **1.13** | | | | | **KL-1.13** | |
| **Název** **služby** **:** | | **Zálohování dat do vzdálené lokality zhotovitele** | | | | |
| **Specifikace služby:**  **Zálohování,** **obnova** **dat** **do a ze vzdálené lokality zhotovitele** – zajištění provozu zálohovacích systémů a obnovy dat po ztrátě nebo výpadku ze vzdálené lokality   * Provoz zálohovacích systémů a zajištění realizace zálohovacího schématu * Vytvoření a udržování Plánu obnovy, zajištění obnovy zálohovaných dat, * Prověřování akceschopnosti Plánu obnovy   Rozsah služby:   * zálohování dat, síťových disků, databází MS SQL, služebních a aplikačních serverů, poštovních klientů. * Provádění pravidelných záloh SW konfigurací. * Obnova dat po ztrátě nebo výpadku. * Podpora uživatelů. | | | | | | |
| **Vymezující podmínky:**  Počet uživatelů : 135 +- 20%  Skupina uživatelů: Pracovníci organizace MČ Praha 16  Provozní doba fyzické dostupnosti technických pracovníků: 8 -17 pracovní dny  Zařízení a systémy: dle KL-00 Specifikace stávajícího prostředí  Zajištění zálohování a obnovy dle dostupné technologie (HW, SW) | | | | | | |
| **Kategorie** **SLA** | **Okno** **plánované** **údržby** | |  |  | |  |
| A, B, C, D | mimo rozsah zaručeného provozu služby | |  |  | |  |
| **Definovaná** **jednotka:** | | **Katalogový** **list** | | | | |
| **Cena**  **(jednotka** **/** **kalendářní** **měsíc):** | | **………………………………,-Kč** | | | | |
| **Služba nezahrnuje:**   * Garanci vyřešení závady – garanci přebírá výrobce, dodavatel nebo servisní partner objednatele zodpovědný za záruční / pozáruční servis * Fyzické opravy nebo přemísťování HW * Instalace a nasazování nově dodaného zařízení * Významné konfigurační změny systémů * Zodpovědnost za škody způsobené ztrátou dat, nečitelností dat apod. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Katalogový** **list** **č.** **1.14** | | | | | **KL-1.14** | |
| **Název** **služby:** | | **Správa bezpečnostních IT** | | | | |
| **Specifikace služby:**  **Systémová,** **uživatelská** **a** **síťová** **bezpečnost - Správa** **komplexní** **bezpečnosti** **provozovaných** **systémů**   * Systémová bezpečnost – aktualizace bezpečnostních update aplikací, operačních systémů, firm-ware, pravidelná kontrola záznamů – logů, * Síťová bezpečnost – správa, údržba a aktualizace konfigurací síťových prvků dle best-practices a pravidel tak, aby bylo minimalizováno bezpečnostní riziko, správa bezpečnosti vnější konektivity do internetu prostřednictvím firewallů. * Uživatelská bezpečnost – správa politik přístupů a oprávnění uživatelů v rámci operačních systémů, řízení uživatelských přístupu k aplikacím a dohled nad politikou hesel. * Správa a administrace antivirového systému (serverových, klientských) :   o kontrola chodu antivirového systému,  o instalace antiviru na stanice  o aktualizace virových dat  o odstranění napadení virem  **Provoz** **a** **dohled** **VPN**   * Provoz VPN mezi hlavním úřadem a územním pracovištěm Zadavatele * Provoz VPN pro vzdálený přístupy do vnitřní sítě * Dohled funkčnosti VPN   **Bezpečnostní** **politika** **a** **opatření**   * Návrh opatření v případě zjištění nedostatků * Vytváření a údržba uživatelské politiky   Rozsah služby:   * Ochrana sítě pomocí firewallu Kerio Control. Jeho správa a konfigurace. * Ochrana sítě pomocí antivirových a antispamových systémů * Správa bezpečnostních politik. * Instalace, konfigurace, provozování, dohled a odebírání HW, řešení incidentů a problémů s FW, zajištění servisu HW, eskalace incidentů a problémů. | | | | | | |
| **Vymezující podmínky:**  Počet uživatelů: 135 +- 20%  Skupina uživatelů: Pracovníci organizace MČ Praha 16  Provozní doba fyzické dostupnosti technických pracovníků: 8 -17 pracovní dny  Zařízení a systémy: dle KL-00 Specifikace stávajícího prostředí | | | | | | |
| **Kategorie** **SLA** | **Okno** **plánované** **údržby** | |  |  | |  |
| A, B, C, D | mimo rozsah zaručeného provozu služby | |  |  | |  |
| **Definovaná** **jednotka:** | | **Katalogový** **list** | | | | |
| **Cena**  **(jednotka** **/** **kalendářní** **měsíc):** | | **………………………………,-Kč** | | | | |
| **Služba nezahrnuje:**   * Garanci vyřešení závady – garanci přebírá výrobce, dodavatel nebo servisní partner objednatele zodpovědný za záruční / pozáruční servis. * Redesign bezpečnostní politiky a pravidel. * Fyzické opravy nebo přemísťování HW. * Instalace a nasazování nově dodaného zařízení. * Významné konfigurační změny systémů. * Zodpovědnost za škody způsobené vnějším nebo vnitřním útokem na síť, unikem dat, napadením škodlivým kódem apod. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Katalogový** **list** **č.** **1.15** | | | | | **KL-1.15** | |
| **Název** **služby:** | | **Správa aplikací** | | | | |
| **Specifikace služby:**   * Zabezpečení provozu aplikací. * Instalace a konfigurace aplikací. * Údržba aplikací a provádění upgrade ve spolupráci s dodavateli aplikací * Uživatelská podpora koncových uživatelů. * Předání informací o incidentech a požadavcích HelpDesku. * Zajištění komunikace a spolupráce s dodavateli aplikací při řešení incidentů.   Rozsah služby:  Správa a podpora aplikací:   * **Opmanager** – správa infrastruktury * **GFI Languard** – správa stanic * **Triáda (SQL)** – spisová služba * **Triáda** – účetnictví * **Munis** – stavební úřad * **Gordik** - účetnictví * **VitaSW (SQL)** – spisová služba pro stavební úřad * **Poltel** – Doklady Ministerstvo vnitra * **Ginis (SQL)** – Ekonomický sw * **Datacentrum (SQL)** – Personální * **Misys** – Mapový sw katastr * **CDSW** – Mapový sw * **Presw (SQL)** – SW pro evidenci přestupků * **ASPI** – Právní předpisy * **Fleetware** – sledování vozidel * Instalace, konfigurace, provozování, dohled, řešení incidentů a problémů, zajištění servisu u dodavatele aplikace, eskalace incidentů a problémů. | | | | | | |
| **Vymezující podmínky:**  Počet uživatelů: 135 +- 20%  Skupina uživatelů: Pracovníci organizace MČ Praha 16  **Provozní doba fyzické dostupnosti technických pracovníků: 8 -17 pracovní dny** | | | | | | |
| **Kategorie** **SLA** | **Okno** **plánované** **údržby** | |  |  | |  |
| A, B, C, D | mimo rozsah zaručeného provozu služby | |  |  | |  |
| **Definovaná** **jednotka:** | | **Katalogový** **list** | | | | |
| **Cena**  **(jednotka** **/** **kalendářní** **měsíc):** | | **………………………………,-Kč** | | | | |
| **Služba nezahrnuje:**   * Garanci vyřešení závady – garanci přebírá výrobce, dodavatel nebo servisní partner objednatele zodpovědný za záruční / pozáruční servis. * Instalace a nasazování nově dodaných aplikací. * Významné konfigurační změny aplikací třetích stran. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Katalogový** **list** **č.** **1.16** | | | | | **KL-1.16** | |
| **Název** **služby:** | | **Ostatní služby** | | | | |
| **Specifikace služby:**   * Správa a provoz dalších systémů. * Zajištění ostatních a mimořádných služeb. * Předání informací o incidentech a požadavcích HelpDesku. * Zajištění komunikace a spolupráce s dodavateli systémů při řešení incidentů.   Rozsah služby:   * Provádění pravidelného auditu uživatelských stanic připojených do počítačové sítě. * Wi-Fi - správa a dohled nad bezdrátovou sítí. * Zajištění provozu síťových a lokálních tiskáren. * Dohled na správnou funkcí pořadového systému * V mimořádných případech bude možné vyžádat si placenou rozšířenou systémovou podporu za účelem zabezpečení služby pro krátkodobé akce (školení, meeting, zabezpečení voleb …). | | | | | | |
| **Vymezující podmínky:**  Počet uživatelů: 135 +- 20%  Skupina uživatelů: Pracovníci organizace MČ Praha 16  Provozní doba fyzické dostupnosti technických pracovníků: 8 -17 pracovní dny | | | | | | |
| **Kategorie** **SLA** | **Okno** **plánované** **údržby** | |  |  | |  |
| A, B, C, D | mimo rozsah zaručeného provozu služby | |  |  | |  |
| **Definovaná** **jednotka:** | | **Katalogový** **list** | | | | |
| **Cena**  **(jednotka** **/** **kalendářní** **měsíc):** | | **………………………………,-Kč** | | | | |
| **Služba nezahrnuje:**   * Garanci vyřešení závady – garanci přebírá výrobce, dodavatel nebo servisní partner objednatele zodpovědný za záruční / pozáruční servis. | | | | | | |
| **Katalogový** **list** **č.** **1.17** | | | | | **KL-1.17** | |
| **Název** **služby:** | | **Dokumentace** | | | | |
| **Specifikace služby:**   * Vedení provozní, technické a systémové dokumentace   Rozsah služby:   * Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: * aktuální schéma fyzického zapojení páteřní (core) sítě * aktuální schéma fyzického zapojení jednotlivých distribučních a přístupových sítí (jednotlivé lokality bez koncových stanic) * aktuální schéma logického zapojení jednotlivých distribučních a přístupových sítí (VLAN, porty, prvky) včetně způsobu připojení k páteřní síti * aktuální schéma Logického zapojení L3,L4 (interní směrování (statické, OSPF, hraniční routery), směrování do externích sítí, přehled ACL) * aktuální přehled verzí OS aktivních prvků * evidence serverů a koncových stanic a jejich základních parametrů * Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: * postupy pro provoz a správu každého typu zařízení * postupy pro obnovu zařízení ze záloh * provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání * Vedení provozního deníku služby DHCP | | | | | | |
| **Vymezující podmínky:**  Počet uživatelů: 135 +- 20%  Skupina uživatelů: Pracovníci organizace MČ Praha 16  Provozní doba fyzické dostupnosti technických pracovníků: 8 -17 pracovní dny  Zařízení a systémy: dle KL-00 Specifikace stávajícího prostředí | | | | | | |
| **Kategorie** **SLA** | **Okno** **plánované** **údržby** | |  |  | |  |
| D |  | |  |  | |  |
| **Definovaná** **jednotka:** | | **Katalogový** **list** | | | | |
| **Cena**  **(jednotka** **/** **kalendářní** **měsíc):** | | **………………………………,-Kč** | | | | |
| **Služba nezahrnuje:** - | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Katalogový** **list** **č.** **1.18** | | | | | **KL-1.18** | |
| **Název** **služby:** | | **Systémová integrace** | | | | |
| **Specifikace služby:**   * **Systémová** **integrace** – koordinace projektů a komunikace v zájmu záměrů Zadavatele   Rozsah služby:   * Konzultace připravovaných projektů a návrh doporučení pro koordinaci jejich realizace * Zpřístupnění systémů třetím stranám a dohled nad prováděnými činnostmi * Kontrola předávané dokumentace a administrativních dokladů * Oponentura vyjádření, návrhů a technických řešení dodávaných třetími stranami a hodnocení v zájmu Zadavatele * Zprostředkování technické komunikace se třetími stranami | | | | | | |
| **Vymezující podmínky:**  Počet uživatelů: 135 +- 20%  Skupina uživatelů: Pracovníci organizace MČ Praha 16  Provozní doba fyzické dostupnosti technických pracovníků: 8 -17 pracovní dny  Zařízení a systémy: dle KL-00 Specifikace stávajícího prostředí  Počet koordinačních a konzultačních hodin: maximálně 5 pracovních hodin měsíčně | | | | | | |
| **Kategorie** **SLA** | **Okno** **plánované** **údržby** | |  |  | |  |
| D |  | |  |  | |  |
| **Definovaná** **jednotka:** | | **Katalogový** **list** | | | | |
| **Cena**  **(jednotka** **/** **kalendářní** **měsíc):** | | **………………………………,-Kč** | | | | |
| **Služba nezahrnuje:** - | | | | | | |