

Příloha č. 1 k Výzvě a zadávacím podmínkám

Podrobná specifikace předmětu veřejné zakázky

A) Popis předmětu plnění

I. Základní principy Centrální podpory

Tento odstavec popisuje systém a fungování Centrální technické podpory.

1. Centrální podpora se vztahuje na všechny organizační jednotky a provozovny zadavatele.
2. Centrální podpora bude prováděna dle v systému 5x12 s výjimkami uvedenými v bodě 4 tohoto článku.
3. Při závažných výpadcích ohrožujících fungování systému jako celku se provádí zásah na vyžádání okamžitě.
4. Centrální podpora garantuje zprovoznění všech systémů (s využitím náhradního řešení) v pracovní době (pracovní dny 06:00-18:00) dle nabídnutého SLA. Pro práce, které vyžadují výpadky služeb, bude po domluvě zvolen čas mimo již zmíněnou pracovní dobu, tedy noční a ve výjimečných případech víkendové práce. Dostupnost všech služeb bude obnovena následující pracovní den.
5. Časové limity uvedené v SLA se prodlužují na dobu nezbytnou v případech, že:
 - a. havárie/závada byla způsobena hardwarovou poruchou systému nebo poruchou či závadou komponenty systému nepodléhající dohledu uchazeče (diskové pole, zálohovací systémy, apod.)
 - b. k havárii došlo důsledkem předcházející přechodné hardwarové poruchy a následně vzniklého nekonzistentního stavu systému
 - c. je havárie/závada důsledkem chybné činnosti administrátorů ČSÚ nebo jejich činnosti nekonzultované a neschválené systémovými pracovníky uchazeče změny nastavení systému jako např. instalace nové komponenty (HW i SW), změny verze driveru apod. nebo důsledky nesprávného postupu při odsouhlasených změnách
6. Pro případ havárie dle předchozího bodu 5.c. se za správný postup pro účely jednání považuje postup podle dokumentace příslušného standardního softwaru s upřesněními odsouhlasenými při projednávání návrhu změny, nebo modifikace postupů definovaná ve společně vedené dokumentaci (konkrétní implementace, instalace systému, či příslušného projektu).
7. Za účelem doložitelnosti činnosti povede zadavatel ve spolupráci s uchazečem za každou lokalitu zadavatele provozní deníky pro podporované servery a služby.
 - a. Provozní deníky budou vedeny v digitální formě a budou dostupné na smluvené adrese pouze pro systémové pracovníky uchazeče a administrátory a odpovědné pracovníky informatiky příslušné lokality zadavatele
 - b. Za provozování webové aplikace provozních deníků je odpovědný uchazeč centrální podpory
 - c. Do provozních deníků je nutné kromě nových instalací, upgradů a konfigurací systémů prováděných uchazečem centrální podpory nebo prováděné podle jím schváleného postupu zapisovat:
 - konkrétní restarty serverů a jejich zdůvodnění
 - úpravy konfiguračních souborů (i těch, které nevedou k faktické změně systému ve výše uvedeném smyslu)
 - startování nových služeb, které byly zapsány v implementační dokumentaci serveru a zdůvodnění jejich startování
 - standardní opravné postupy (dsrepair full unattended, vrepair, nss rebuild), pokud se tak děje v rámci běžné profylaxe či pro provozní chyby popsané v dokumentaci produktu či implementační dokumentaci jako tolerované
 - d. Elektronická evidence instalací, údržby a provedených zásahů bude nepřetržitá

8. Součástí Centrální podpory je bezplatné poradenství obsahující:
 - a. trvalé telefonické poradenství specialistů;
 - b. Service Desk pro max. 25 správců ČSÚ;
 - c. zpracovávání podkladů, návrhů, a doporučení pro technická a technologická rozhodnutí v rozsahu 1-5 stran A4, nejvýše však 2x ročně;
 - d. uspořádání dvou pracovních seminářů za rok (každý o délce 3-4 hodiny) – seznamujících administrátory a pracovníky IT s nejnovějšími změnami a novinkami v oblasti podporovaných technologií
9. Součástí Centrální podpory je podpora vzdělávání administrátorů a IT pracovníků zadavatele v souladu s naší nabídkou a dále nadstandardní podpora obsahující:
 - a. slevu 30% na všechna standardní školení prováděná uchazečem nad rámec závazku vyplývající z této nabídky
 - b. možnost uspořádání speciálního/ch školení v celkové délce 5 dní pro 2 administrátory z každé lokality s možností výběru lokality, kde má resp. mají být uspořádána, s náplní dle požadavků zadavatele se slevou 30% proti standardním cenám školení na NetWare/NOES/ZENworks® nad rámec závazku vyplývající z této nabídky
10. Centrální podpora bude plně zahájena nejpozději do 3 dnů od podpisu smlouvy

II. Specifikace podpory NOES a NetWare (Centrální podpora clusterů a serverů se systémy MicroFocus® OES® a systémy MicroFocus® NetWare®)

Tento odstavec upřesňuje Centrální podporu pro servery a clusterly se systémy MicroFocus® OES®, SUSE Linux a Novell NetWare®.

1. Kompletní obsah podpory uvedený v odstavci I. Základní principy Centrální podpory se plně vztahuje na Centrální podporu všech serverů, případně clusterů, na nichž jsou provozovány technologie společnosti MicroFocus®.
2. Centrální podpora pro servery dále zahrnuje za celé období cca 330 hodin práce nebo konzultace specializovaného pracovníka (systémového inženýra, analytika, programátora, atd.) pro všechny lokality.
3. Základním obsahem těchto prací jsou:
 - a. profylaxe serverů síťových operačních systémů MicroFocus® OES, SUSE Linux a Novell® NetWare, případně jinými systémy s MicroFocus® eDirectory, dle aktuálních potřeb podporovaných systémů
 - b. provádění ošetření operačních systémů, eDirectory a dalších produktů MicroFocus®, implementací Support Packů respektive Service Packů a systémových záplat – pokud budou v daném měsíci k dispozici a bude ověřena jejich funkčnost a nezávadnost
 - c. konfigurační a další systémové a administrátorské práce dle požadavků pracovníků informatiky zadavatele, týkající se produktů a technologií společnosti MicroFocus®.
4. Dosažitelnost těchto prací respektive konzultací je následující pracovní den po vzniku požadavku, není-li dohodou stanoveno jinak – a musí být žádána prostřednictvím ServiceDesku.

III. Specifikace podpory GW, ZEN a dalších systémů (Filr, Vibe, GMS, Retain, Reload, Redline, Sentinel)

Tento odstavec upřesňuje Centrální podporu pro systémy MicroFocus® GroupWise a ZENworks® a pro systémy Iprint, Filr, Vibe a Datasync (dále jen NoS). Zahrnuje i podporu pro systémy GWAVA (dále jen ZEN/GW/GWv).

1. Kompletní obsah podpory uvedený v odstavci I. Základní principy Centrální podpory se plně vztahuje na specifikaci podpory ZEN/GW/GWv/NoS, tedy na Centrální podporu všech serverů, případně clusterů, na nichž jsou provozovány technologie MicroFocus®, MicroFocus® GroupWise, MicroFocus® ZENworks® a systému Gwava.
2. Centrální podpora ZfD dále zahrnuje za celé období cca 440 hodin práce nebo konzultace specializovaného pracovníka (systémového inženýra, analytika, programátora, atd.) měsíčně.
3. Základním obsahem těchto prací jsou:

- a. provádění ošetření ZEN/GW/GWv/NoS – implementace Support Packů respektive Service Packů a systémových záplat – pokud budou v daném měsíci k dispozici a bude ověřena jejich funkčnost a nezávadnost
 - b. konfigurační a další systémové a administrátorské práce dle požadavků pracovníků informatiky zadavatele týkající se produktů a technologie ZEN/GW/GWv/NoS
 - c. vytváření obecně použitelných šablon pro distribuci aplikací
 - d. zajištění monitoringu systému, příprava a realizace reportingu a protokolování událostí spojených se ZEN/GW/GWv/NoS (protokol o úspěšnosti spouštění/distribuce aplikací atd.)
 - e. zajištění aplikování bezpečnostních principů do správy stanic – definice administrátorských rolí a jejich přístupových práv – definice rolí „helpdeskových“ pracovníků – protokolování vzdáleného přístupu a auditing celého systému.
4. Dosažitelnost těchto prací respektive konzultací je následující pracovní den po vzniku požadavku, není-li dohodou stanoveno jinak.

IV. Specifikace podpory VMWare

Tento odstavec upřesňuje Centrální podporu pro servery a clustery se systémy VMWare.

1. Kompletní obsah podpory uvedený v odstavci I. Základní principy Centrální podpory se plně vztahuje na Centrální podporu všech serverů, případně clusterů, na nichž jsou provozovány technologie společnosti VMWare.
2. Centrální podpora pro servery dále zahrnuje za celé období cca 110 hodin práce nebo konzultace specializovaného pracovníka (systémového inženýra, analytika, programátora, atd.) pro všechny lokality.
3. Základním obsahem těchto prací jsou:
 - a. profylaxe systémů VMWare dle aktuálních potřeb podporovaných systémů.
 - b. provádění ošetření systémů VMWare.
 - c. konfigurační a další systémové a administrátorské práce dle požadavků pracovníků informatiky zadavatele, týkající se systémů VMWare.
4. Dosažitelnost těchto prací respektive konzultací je následující pracovní den po vzniku požadavku, není-li dohodou stanoveno jinak – a musí být žádána prostřednictvím ServiceDesku.

Pozn. 1: Jedná se o verzi vSphere 5.0 bez systémové podpory výrobce. Systém vCenter je instalován na systému MS Windows. Databáze k vCenteru je umístěná na databázi ORACLE.

Pozn. 2: Maximální počet člověkohodin za práce v odst. II až IV je stanoven na 880.

V. Služby poskytované nad rámec standardní podpory (Další služby centrální podpory)

Tento odstavec upřesňuje další služby Centrální podpory neuvedené v předchozích odstavcích. Tyto další služby zahrnují služby označené jako **služby poskytované nad rámec standardní podpory**; jedná se o následující služby:

1. Administrátorské, instalační, konfigurační a programátorské práce týkající se serverů, systémů a technologií Novell.
2. Zpracování analýz a studií pro nasazení a rozvoj technologií MicroFocus® případně jejich spolupráci s ostatními technologiemi provozovanými u zadavatele.
3. Vývoj aplikací nad technologiemi MicroFocus®.

B) Požadované SLA

Druh položky		Typ vyjádření	Požadavky kritické systémy/části	Vyplnit kritické systémy/části	Požadavky nekritické systémy/části	Požadavky nekritické systémy/části
SLA zásah a vyřešení u SW	Ústředí	Hodiny	*Max. 6		*Max. NBD	
	Kraje	Hodiny	*Max. 24		*Max. 48 hodin	
Dostupnost systému		Procenta	min.99,95		min.99,90	

*) Za kritické služby jsou považovány: služby clusteru, služby elektronické pošty (s výjimkou Reload a Retain) a služby souborové, dále pak operační systémy.

C) Místa plnění

Místem plnění veřejné zakázky jsou sídla krajských správ (dále jen KS) a centrály (ústředí) zadavatele specifikované níže, všechny na území ČR.

PSČ, Město	Adresa
100 82 Praha 10	Na padesátém 3268/81
601 59 Brno	Jezuitská 642/2
370 77 České Budějovice	Žižkova 1321/1
500 03 Hradec Králové 3	Myslivečkova 914
586 01 Jihlava	Ke Skalce 30
360 09 Karlovy Vary	Závodní 360/94
460 01 Liberec	Nám. Dr. Edvarda Beneše 585/26
779 11 Olomouc	Jeremenkova 1142/42
702 03 Ostrava	Repinova 17
531 53 Pardubice	V Ráji 872
326 64 Plzeň	Slovanská alej 36
400 11 Ústí nad Labem	Špálova 2684
761 76 Zlín	tř. Tomáše Bati 1565

D) Počty a typy využívaných systémů

V rámci ČSÚ jsou využívány tyto počty a typy systémů (v současné době probíhá migrace):

2 x NetWare 6.5 SP8
33 x SLES11 SP4 + OES2015 SP1
21 x SLES11 SP4
26 x VMWare ESX 5.0, 6.5