

Příloha č. 1 k Výzvě a zadávacím podmínkám – Podrobná specifikace předmětu plnění veřejné zakázky:

Zadavatel požaduje, aby dodavatel prováděl služby v oblasti správy stávajících zařízení v součinnosti se zadavatelem a dalšími subjekty, kteří se podílejí na funkčnosti celého systému. Dodavatel nebude zodpovědný za řešení problémů souvisejících s výměnou vadných dílů a za eskalaci k výrobcí, která je vždy na straně dodavatele daného HW a SW. Dodavatel je však plně zodpovědný za její eskalaci k dodavatelům těchto technologií.

Požadované služby jsou rozděleny do těchto oblastí

- 1) Převzetí služby
- 2) Správa serverů a infrastrukturních prvků
- 3) Servisní a systémové práce na prvcích ICT

1. Převzetí služby

Seznámení s dokumentací a převzetí přístupových údajů ke všem technologiím v době mezi podpisem smlouvy a zahájením plnění podle bodu 2, a 3 této Přílohy č.1 – Podrobná specifikace předmětu plnění veřejné zakázky. Termín pro převzetí služby je nejdéle do 10 dnů od účinnosti smlouvy.

Po naplnění bodu č.1. bude vyhotoven a podepsán Předávací protokol, kde dodavatel potvrdí, že se seznámil s dokumentací a převzal přístupové údaje. Dnem podpisu Předávacího protokolu začíná plnit podporu dle smlouvy.

2. Správa serverů a infrastrukturních prvků

V rámci paušální odměny je dodavatel povinen poskytovat zadavateli ve vztahu k serverům a infrastrukturním prvkům uvedeným v této příloze následující služby:

- Proaktivní monitoring síťových prvků, serverů, systémů a služeb, řešení zjištěných problémů;
- Proaktivní údržba, aktualizace a optimalizace systémů; profylaktická údržba;
- Analýza a řešení chybových stavů;
- Řešení běžných administrátorských požadavků;
- Řešení provozních problémů a ohlášených incidentů;
- Eskalaci oprav a výměny vadných dílů HW a SW k dodavatelům těchto technologií;
- Konzultace k řešení problémů a správnému a efektivnímu využívání vybavení;
- Konzultační a metodická spolupráce při rozvoji, navrhování potřebných opatření a změn.

Poskytované služby musí splňovat následující parametry:

- **Nahlášení poruchy:** prostřednictvím helpdesku dodavatele, emailem nebo telefonicky
- **Zahájení řešení:** nejpozději do 4 hodin od nahlášení požadavku zadavatelem formou on-site výjezdu řešitele. Je-li možné plnohodnotně vyřešit požadavek pomocí vzdálené správy není on-site výjezd nutný. Týká se ředitelství ČIŽP i všech poboček ČIŽP.
- **Režim podpory:** 9x5 tj. 8:00 – 17:00 hod v pracovní dny

Zadavatel provozuje na ředitelství a 11ti pracovištích ICT infrastrukturu postavenou na následujících technologiích. Seznam je platný ke dni zveřejnění této Výzvy, a vzhledem k rozvoji IS se v průběhu smluvního vztahu s budoucím dodavatelem může měnit.

Název	Typ	Počet	HW/SW
Servery a infrastruktura - ředitelství			
fyzické servery Dell	HW – servery	8	HW
diskové pole Dell Compellent	HW - storage	2	HW
diskové pole EMC	HW - storage	3	HW
přepínače Cisco, SMC a Dell	HW – síťová infrastruktura	12	HW
firewall Fortigate	HW – síťová infrastruktura	2	HW
pásková jednotka HP	HW - zálohování	1	HW
Virtualizace	Servery Vmware vSphere 5	3	HW
vCenter server	Management vmware	1	SW
Windows Server 2012	Serverový operační systém	16	SW
Active Directory	Serverová aplikace	2	SW
MS SQL Server	Serverová aplikace	1	SW
MS Exchange	Serverová aplikace	1	SW
Skype for Business	Serverová aplikace	1	SW
Veeam backup & replication	Zálohování	1	SW
Veeam One	Monitoring zálohování	1	SW
Linux RedHat Ent, Suse Ent, Centos, Ubuntu	Serverový operační systém	11	SW
WSUS	Serverová aplikace	1	SW
Symantec EndPoint protection	Serverová aplikace	1	SW
UPS	Záložní zdroje	4	HW
Servery a infrastruktura – pobočka (11x)			
server Dell	HW infrastruktura	1	HW
firewall Fortigate	HW – síťová infrastruktura	1	HW
přepínače Cisco, Dell, SMC	HW – síťová infrastruktura	4*	HW
UPS APC	Záložní zdroje	1	HW
Windows Server 2012R2, Hyper – V	Serverový operační systém	2	SW

*Počet síťových přepínačů se na jednotlivých pobočkách se může lišit. Jedná se o průměrnou hodnotu.

Zadavatel předpokládá v rámci paušální odměny možnost čerpání prací v rozsahu 10 hodin měsíčně. V případě nevyčerpání předpokládaného objemu prací, zadavatel požaduje možnost převodu nevyčerpaných hodin do dalšího měsíce.

3. Servisní a systémové práce na prvcích ICT

Dodavatel je za hodinovou odměnu povinen zadavateli poskytovat služby jiných servisních a systémových prací (než jsou uvedeny výše), a to na prvcích IT/IS zadavatele. Tyto služby mohou zahrnovat rovněž projektové a implementační práce. Účelem takto poskytovaných služeb je mimo jiné realizovat další rozvoj HW a SW zadavatele vzhledem k novému technickému vývoji a trendům.

Způsob objednání:

Tyto služby budou čerpány na základě dílčích písemných objednávek zadavatele obsahujících konkrétní vymezení požadovaných služeb a požadovaný termín splnění služeb (dále jen „**Objednávka**“).

Dodavatel bude povinen nejpozději do 2 pracovních dnů od doručení Objednávky potvrdit její přijetí, akceptovat stanovený termín a sdělit předpokládanou cenu, kterou pak již nesmí bez souhlasu objednatele překročit, nebo sdělit objednateli, z jakých závažných důvodů nemůže objednávku přijmout. Výše uvedeným sdělením přijetí se stává objednávka závaznou

Způsob předání (akceptace) Služeb:

Řádné předání (akceptace) těchto služeb bude provedeno na základě písemného protokolu o převzetí a předání, který bude obsahovat zejména stručný popis poskytnutého výstupu a počet účelně vynaložených hodin.

Zadavatel nebude povinen převzít výstup, pokud vykazuje jakékoliv vady nebo nedodělky. Pokud bude výstup služby se souhlasem zadavatele předáván s vadami a nedodělky, které nebudou bránit jeho užívání, bude v protokolu o převzetí a předání uveden termín a způsob odstranění zjištěných vad a nedodělků. Hodiny vynaložené na odstranění zjištěných vad a nedodělků nejsou považovány za účelně vynaložené hodiny.