

SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY**Prodloužení podpory systémové infrastruktury a DMS**

Předmětem služeb je jednotné poskytování podpory systémové infrastruktury a DMS po dobu tří let.

Podpora systémové infrastruktury

Systémová infrastruktura ÚMČ P4 se skládá z mnoha různorodých hardwarových a softwarových součástí, které byly v různé době dodány různými dodavateli na základě výsledků příslušných výběrových řízení.

Předmětem služeb je jednotné poskytování podpory systémové infrastruktury po dobu tří let pro všechny vyjmenované části.

Podrobná specifikace je uvedena v předmětné kapitole.

Specifikace součástí systémové infrastruktury pro níže požadované služby

Součásti infrastruktury	Počet ks	Pozn.
Cisco UCS 5108 Blade Server AC2 Chassis	1	
Cisco UCS B200 M4	3	
NetApp FAS2552	1	
Zálohovací řešení DELL EMC– DATA PROTECTION SUITE SOLUTION a Veritas Enterprise Vault	1	
Deduplikační zařízení DELL EMC DATADOMAIN 4200	1	
Virtualizační platforma VMWare	1	
Cisco UCS 5108 Blade Server AC2 Chassis	1	
Server Cisco UCS B200 M4	7	
NetApp FAS8200 HA	1	
IBM TS4300 Tape Library	1	
IBM System Networking SAN24B-5	2	

Podrobná specifikace služeb

Objednatel požaduje poskytování těchto služeb

a) Servisní (technická) podpora vč. provozu HotLine

- Zajištění a provádění podpory provozem „HotLine“ pro podporu IT a příjem a řešení případných problémů pokrytých částí infrastruktury

- Nahlašování poruchy – zajištění HotLine 24 h denně 7 dní v týdnu. Poruchy hlásí Objednatel na kontaktní místo Poskyvatele a to na „Hot line“, nebo elektronickou poštou. Součástí řešení je i příjem, registrace a potvrzení hlášení o vadě
- Zajištění oprav hardware po poruše
- Pravidelná kontrola stavu pokrytých technologií, zpracovávání zprávy o zjištěných a odstraněných závadách v kvartální periodě
- Průběžné sledování provozu pokrytých částí IT infrastruktury, min. 1 x kvartálně vyhodnocení provozu a událostí v systémech
- Poskytování informací Objednateli o všech skutečnostech, které mohou ovlivnit funkce servisovaných zařízení a konzultace plánovaných zásahů od systémů

b) Pravidelná profylaxe a prevence systémů

- Kontrola součástí systému, kontrola nastavení a provozu, sledování vytížení, analýza záznamů a logů
- Kontrola volných kapacit
- Zajištění upgrade firmware, software a jeho aktualizace v systémech, aplikace hotfixů a patchů
- 1x měsíčně zpráva o provedených upgrade a změnách s návrhy na zlepšení funkce systémů
- Pravidelné profylaktické prohlídky a kontroly nastavení technických parametrů podle doporučení výrobce:
 - 1 x za pololetí osobně
 - 1 x týdně dálkovým přístupem – dohledem
- Pravidelná optimalizace zálohovacího systému za účelem dosažení co nejkratšího zálohovacího okna a zároveň co nejkratšího času obnovy dat a aplikací
 - 1 x týdně dálkovým přístupem – dohledem
- Monitoring a vyhodnocování zaplněnosti a efektivity deduplikačního systému (DELL EMC DataDomain) v souvislosti se zálohovacími procesy
- Vyhodnocování síťového provozu a odhalování úzkých míst v síťové infrastruktuře, návrhy příslušných doporučení pro optimalizaci nastavení a provozu
- Vyhodnocování dostatečnosti zdrojů pro provoz virtualizované infrastruktury, návrhy pro optimalizaci provozu případně posílení zdrojů (CPU, paměti, servery, ...)
- Vyhodnocování zaplněnosti a vytíženosti diskových úložišť, návrhy pro úpravy, doplnění nebo změny nastavení
- Doporučení výměny nebo úpravy HW

c) Konzultační podpora v rozsahu max. 8 hodin měsíčně:

- Konzultace příčin, důsledků a vlivů plánovaných změn v infrastruktuře
- Konzultace k požadovaným změnám v nastavení

- Podpora integrace technologií třetích stran
- Konzultace k rozvoji systémů
- Konzultace k provozním stavům a závěrům profylaktických zpráv

d) Řešení změnových požadavků:

- Provedení změnových požadavků a úprav v systému podle zadání objednatele v rozsahu max. 8 hodin měsíčně.

Objednatel se zavazuje, že u pokrytých částí systémové infrastruktury bude po dobu podpory udržovat dohodnutou úroveň záruky a maintenance od výrobce technologie.

Správa a podpora systému řízení dokumentace (DMS)

Služby správy DMS

- Aktualizace systému na nové verze a bezpečnostních funkcí
- Podpora nasazeného antiviru
- Podpora využití certifikátů
- Podpora uživatelského prostředí v českém jazyce
- Správa uživatelských oprávnění pomocí struktury skupin vytvořených v Active Directory (dále jen AD)
- Správa společného rozhraní užívaného pro zveřejňování novinek a odkazů (intranet)
- Správa mechanismu elektronického oběhu vybraných dokumentů, zejména podpora následující operací:
 - vložení dokumentu
 - změna dokumentu
 - smazání dokumentu
 - čtení dokumentu
- Správa funkce-mailových notifikací
- Podpora běžně používaných webových prohlížečů v aktuálních verzích
- Správa bezpečného přístupu k vybraným dokumentům i z prostředí mimo prostory úřadu
- Správa konektorů na další systémy (úřední desku, web, intranet apod.)

Požadavky na podporu DMS

Služby podpory uživatelů, agend a workflow budou obsahovat:

- Podporu stávajících agend v rozsahu 5 workflow v každém odboru
- Rozvojové práce při definici a tvorbě nových formulářů a workflow v rozsahu 5 MD měsíčně
- Definice nových dokumentových oblastí
- Podporu uživatelů při definici metadat u jednotlivých typů dokumentů

Integrace

V rámci poskytování služeb objednatel požaduje správu a podporu integrace do Active Directory a to především:

- Řešení zabezpečení přístupů dle odborů a oddělení
- Správa oprávnění na úrovni Microsoft AD
- Správa oprávnění a přístupů externích uživatelů mimo LAN úřadu