

Popis IT infrastruktury

IT infrastruktura zadavatele tvoří ethernetovou síť 100/1000/1Gbps s hvězdicovou topologií, jejíž aktivní prvky jsou tvořeny přepínači 3COM, Cisco. V síti je zapojeno přibližně 300 pracovních stanic a asi 40 serverů. Kromě toho je v ní implementována technologie IP telefonie od společnosti Alcatel. Součástí sítě je rovněž infrastruktura přístupových bodů sítě 802.11 a/b/g/n, sloužící pro připojení mobilních zařízení

Konzultační služba pro podporu provozu informačního systému s pohotovostní službou pro Ministerstvo vnitra – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR.

- Pravidelné technologické konzultace pro službu „sít“ a „Oracle“
- Pohotovostní službu pro řešení krizových situací

Pravidelné technologické konzultace jsou poskytovány průběžně v období výše uvedené době v dohodnutém rozsahu 1 pracovního dne měsíčně službu. Čerpání je plánováno na základě dohod technických kontaktních osob dodavatele

V rámci konzultační podpory budou poskytovány tyto služby:

- Garantovaný čas specialisty na místě (dle dohodnutého ceníku prací).
- Konzultační podpora bude poskytována na vyžádání (emailová zpráva, telefon) oprávněného zástupce zadavatele
- Podpora bude poskytována specialisty dodavatele.
- Vlastní technologické konzultace a správa technologií se týkají zejména níže uvedených oblastí.

Objednávky zadavatele pravidelných měsíčních technologických konzultací a standardních prací mohou být doručeny:

- Zápisem do systému Helpdesk na adrese <http://helpdesk.cns.cz>
- Telefonickým nahlášením na Helpdesk CNS
- E-mailem,

A. Popis servisních prací

1. Služba síť

- Administrace a konfigurace aktivní síťových prvků značky CISCO, HP, 3COM, CheckPoint
- Instalace nových aktivních prvků sítě LAN/WAN
- Konfigurace aktivních prvků sítě LAN/WAN
- SW update aktivních prvků sítě LAN/WAN
- Preventivní údržba aktivních prvků sítě LAN/WAN
- Návrh a konzultace počítačové sítě LAN/WAN
- Řešení krizových situací v počítačové síti LAN/WAN
- Řešení bezpečnostní politiky LAN/WAN
- Zabezpečení a udržování SSL a VPN přístupů do LAN
- Udržování systému RSA
- Plánování aktualizace systému

2. Služba Oracle

- Administrace a konfigurace databázového systému Oracle
- Instalace a konfigurace software
- Nastavení, zálohování a obnova databází
- Návrh architektury pro zajištění bezpečnosti, dostupnosti a výkonnosti systému
- Plánování aktualizace systému

3. Služba Windows 2008

- **Design a správa logické struktury Active Directory**
 - Active Directory Certificate Services
 - Active Directory Domain Services
 - Active Directory Lightweight Directory Services DNS
 - Network Policy Server (NPS), RADIUS server - ověřování uživatelů a počítačů v rámci síťové infrastruktury
 - kontrola událostí, řešení problémů, konfigurace
- **Design a správa aplikačních serverů**
 - Internet Information Server
 - MS SQL
 - Podpora interního ICT oddělení - kontrola událostí, instalace a migrace aplikací a databází
- **Design a správa souborových služeb**
 - Systém souborů DFS, správa prostředků (kvót, reporting)
 - Podpora interního ICT oddělení – kontrola událostí, řešení problémů, konfigurace
- **Design a správa virtuálního prostředí Hyper-V**
 - Systém souborů DFS, správa prostředků (kvót, reporting)
 - Podpora interního ICT oddělení – kontrola událostí, řešení problémů, konfigurace
- **Design a správa skupinových politik**
 - Podpora interního ICT oddělení – konfigurace skupinových politik
- **Design a správa zálohování a obnovy dat**
 - Virtuální obrazy serverů
 - Souborové zálohy serverů stanic
 - Stínové kopie
 - Zálohy databázových serverů
 - Podpora interního ICT oddělení – pravidelná kontrola událostí, vytváření systémů automatických záloh a reportingu
- **Design a správa systémů pro aktualizaci software**
 - Windows Server Update Services
 - Tvorba MSI balíčků pro aplikace třetích stran
 - Podpora interního ICT oddělení – kontrola událostí, testování aplikací, řešení problémů
- **Design a správa Terminálové služby**
 - Podpora interního ICT oddělení – kontrola událostí, konfigurace, řešení problémů

4. Služba Lotus Domino

- Administrace, konfigurace Lotus Notes/Domino serverů
- Úprava šablon stávajících DB
- Dokumentování provedených úprav
- Dohled funkčnosti

5. Služba IceWarp

- Administrace aplikačního serveru
- Dokumentace úprav
- Dohled funkčnosti

6. Služba IBM Blade a HP

- Administrace a konfigurace IBM BladeCenter a HP serverů

7. Služba Linux

- Administrace a konfigurace Linuxových systémů
- Instalace a konfigurace software
- Podpora Citrix Xenserver (xenserver.org)
- Nastavení, zálohování a obnova
- Návrh architektury pro zajištění bezpečnosti, dostupnosti a výkonnosti systému
- Plánování aktualizace systému

B. Pohotovostní služba

Pro řešení krizových situací zahrnuje držení servisní pohotovosti v dále uvedeném sjednaném rozsahu pro potřeby urgentních zásahů u zadavatele a dále na základě konkrétní žádosti zadavatele poskytnutí příslušných urgentních zásahů ve stanovených místech s určenou dobou odezvy na pracovišti zadavatele. O nutnosti urgentního zásahu pracovníka společnosti dodavatele ve stanovených místech rozhoduje kontaktní osoba zadavatele po konzultaci s kontaktní osobou dodavatele.

V rámci urgentního zásahu bude provedeno zjištění možných příčin problémů, bude doporučen postup řešení a v případě možného provedení zásahu do systému, který problém odstraní nebo obejde, bude zásah proveden na místě.

Konfigurace pohotovostní služby je následující:

- Doba pohotovosti k výjezdu pracovníka dodavatele na místo k zadavateli nepřetržitě (24 x 7 x 365) je požadována u služeb **sít' a Oracle**.
- Doba odezvy – dojezdu pracovníka společnosti dodavatele k -zadavateli – 4 hodiny v době pohotovosti (místo dojezdu v Praze).
- V případě, že bude vhodnější a efektivnější problém řešit vzdáleným připojením, bude zásah proveden vzdáleným přístupem přes VPN.
- Práce jsou prováděny konzultanty společnosti dodavatele – popř. subdodavateli s vysokou odborností a znalými prostředí zadavatele. V případě nedodržení parametrů pohotovostní služby je ukládána pokuta 2 000,- Kč za každou započatou hodinu.

Objednávky pohotovostních služeb mohou být doručeny:

- Telefonickým hlášením na pohotovostní telefon a následně emailem, nebo zápisem do systému Helpdesk na adrese <http://helpdesk.cns.cz>

V Mělníku dne 1. 12. 2014

V Praze dne 9. 12. 2014

Za poskytovatele:

Za objednatele:

.....v.r.....
Ing. Petr Samek
Mistopředseda představenstva
CNS a.s.

.....v.r.....
brig. gen. Ing. František Zadina
náměstek GŘ HZS ČR