-

**OLA**

Pro zajištění plnění budou zadavatelem po dobu trvání projektu zajiěteny služby tzv. OLA definované v tomto článku. Pro řízení služeb OLA bude použit výhradně systém HELD DESKU, kterým disponuje zadavatel.

**Organizační OLA**

Zadavatel se zavazuje, že po dobu plnění předmětu této zadávací dokumentace bude vybranému dodavateli zajišťovat přístup k těmto úrovním OLA a také zajišťovat jejich správný chod.

**Přístup k HW zdrojům**

Zadavatel umožní pouze přístup k virtualnímu serveru a to prostřednictvím jednoho z managementových protokolů a to RDP, SSH, Telnet, http, Https, FTP, TFTP a to na nejvyšší úrovni oprávnění. Tento přístup

k potřebným zdrojům bude definován pro každý server z nově budované farmy. Zadavatel neumožní přístup

k serverům stávajícím a to ani k LDAP databázi, změny na teto úrovni budou vždy řešeny prostřednictvím RFC.

|  |  |
| --- | --- |
| *Katalogový, list Služby,,OLAOO1-Přístup k HW na dedikovaném serveru"* | |
| **Název Služby** | Garance přístupu k HW zdrojům na dedikvaném serveru |
| **Dostupnost služby** | 93,75 % v době režimu provozu |
| **Režim provozu** | 8x7 v pracovní dny od 11 do 19 hod. |
| **Reakční doba** | 120 minut (180 min. v případě požadavků na službu) |

**Přístup k SW zdrojům**

Zadavatel umožní přístup k instalačním souborům aplikací, které budou vyžadovány nebo požadovány dodavatelem. Zadavatel požaduje, aby uchazeč v rámci nabídky specifikoval, jaké softwarové balíčky požaduje před zahájením dodávky aplikačního prostředí.

|  |  |
| --- | --- |
| *Katalogový, list Služby,,OLA002-Přístup k SW zdrojům "* | |
| **Název Služby** | Garance přístupu **k SW** zdrojům |
| **Dostupnost služby** | 93,75 % v době režimu provozu |
| **Režim provozu** | 8x7 **v** pracovní dny od 11 do 19 hod. |
| **Reakční doba** | 120 minut (180 min. V případě požadavků na službu) |

**Vzdálený přístup do počítačové sítě**

Zadavatel umožní dodavateli vzdálený přítup na předem př'ipravené servery nainstalované v režimu ,,Next- Next-Finish", pouze s nastavením možnosti vzdaleného přístupu.

Dodavatel bude mit předem připravený účet v LDAP databazi ze strany zadavatele pro sebe a celý vývojový tým, který bude danou aplikaci vyvíjet. Tyto účty budou mít nastavena nejnižší možná oprávnění a administratorský přístup ke všem serverům z farmy intranetové aplikace.

Zadavatel na vyžádání poskytne administratorský přístup do prostředí dodavateli s opravněním administrator LDAP Databáze a to pouze ve chvíli kdy bude nutné konfigurovat konektory do této databáze.

|  |  |
| --- | --- |
| *Katalogový, list Služby,,OLA004-vzdálený přístup"* | |
| **Název Služby** | Garance vzdáleného přístupu do počítačové sítě |
| **Kategorie/ Kritičnost** | A |
| **Dostupnost služby** | 93,75 % v době režimu provozu |
| **Režim provozu** | 8x7s **v** pracovní dny od 11 do 19 hod. |
| **Reakční doba** | 120 minut (180 min. V případě požadavků na službu) |

**Zálohování dat**

**Zálohování budeme provádět cloudové i lokální využijeme k tomu technologie úplného i inkrementálního zálohování. Budeme provádět zálohy pravidelně v každé pracovní dny.**

|  |  |
| --- | --- |
| *Katalogový, list Služby,,*OL4006--Zálohování dat klienta" | |
| **Název Služby** | Garance pravidelného a úplného zálohování dat |
| **Kategorie/ Kritičnost** | A |
| **Dostupnost služby** | 93,75 % v době režimu provozu |
| **Režim provozu** | 8x5 **v** pracovní dny od 11 do 19 hod. |
| **Reakční doba** | 120 minut (180 min. V případě požadavků na službu) |

**Škálování dat**

V případě zaplnění uložiště na dedikovaném serveru jej zadavatel rozšíří o stejnou velikost jako byla ta

původní.

|  |  |
| --- | --- |
| *Katalogový, list Služby,,*OL4007--Škálovatelné úložiště" | |
| **Název Služby** | Garance škálování úložiště |
| **Kategorie/ Kritičnost** | A |
| **Dostupnost služby** | Dle potřeby |
| **Režim provozu** | Dle potřeby |
| **Reakční doba** | 120 minut (180 min. V případě požadavků na službu) |

**Aktualizace**

Budou prováděny pravidelně pro zajištění bezpečnosti a správného chodu webu i její aplikace. Aktualizace budou prováděny v době odstávky služby, a tedy v hodiny v niž je služba pozdržena.

|  |  |
| --- | --- |
| *Katalogový, list Služby,,*OL4003—aktualize služeb" | |
| **Název Služby** | Garance aktualizací webové služby a její aplikace |
| **Kategorie/ Kritičnost** | A |
| **Dostupnost služby** | Dle potřeby |
| **Režim provozu** | Dle potřeby |
| **Reakční doba** | 120 minut (180 min. V případě požadavků na službu) |

**Technická OLA**

**Zajištění HW Zdrojů**

Budou poskytnuty základní síťové prvky (routery, modemy, switche, ethernet montáž, firewall), nadále se dodavatel také zavazuje k jejich výměně v případě poruchy jednoho či více zařízení, a to nejpozději do 72 od doby nahlášení.

|  |  |
| --- | --- |
| *Katalogový, list Služby,,OLA008-HW* Zdroje" | |
| **Název Služby** | Zajištění HW Zdrojů pro správný chod sítě |
| **Kategorie/ Kritičnost** | **A** |
| **Dostupnost služby** | 97,77 % v době režimu provozu |
| **Režim provozu** | 8x7 **v** pracovní dny od 11 do 19 hod. |
| **Reakční doba** | 120 minut (180 min. V případě požadavků na službu) |

**LDAP server**

Bude poskytovat hlavní správu oprávnění a ověřování zaměstnanců i uživatelů. Také se postará, aby tyto data byly zašifrované.

|  |  |
| --- | --- |
| *Katalogový, list Služby,,OLA009-Služba* LDAP·• | |
| **Název Služby** | Zajištění služeb LDAP prostřednictvím Microsoft Active Directory |
| **Kategorie/ Kritičnost** | A |
| **Dostupnost služby** | 97,77 % v době režimu provozu |
| **Režim provozu** | 8x7 **v** pracovní dny od 11 do 19 hod. |
| **Reakční doba** | 120 minut (180 min. V případě požadavků na službu) |
| **Poznámka** | Služba je v provozu v režimu 24x7 avšak bez garance řešení incidentu a požadavků |

**SMTP server**

Zajistí bezpečný e-mailový přenos správ mezi zaměstnanci i klienti služby. Včetně bezpečnosti bude zajištěno také škálování a monitorování služby.

|  |  |
| --- | --- |
| *Katalogový, list Služby,,OLAO*11-poštovní server" | |
| **Nazev Sluiby** | Zajištění služeb poštovního serveru Microsoft Exchange |
| **Kategorie/ Kritičnost** | A |
| **Dostupnost služby** | 97,77 % v době režimu provozu |
| **Režim provozu** | 8x7 **v** pracovní dny od 11 do 19 hod. |
| **Reakční doba** | 120 minut (180 min. V případě požadavků na službu) |
| **Poznámka** | Služba je v provozu v režimu 24x7 avšak bez garance řešení incidentu a požadavků |

**Webový server**

Postará se o základní fungování webové služby, poskytnutí rozhraní, přes které klienti budou moci interagovat s webem. Bude také poskytnuta škálovatelnost v případě přetížení služby a její monitorování.

|  |  |
| --- | --- |
| *Katalogový, list Služby,,OLA012-přístup k webovému serveru"* | |
| **Název Služby** | Garance chodu webové služby pro zákazníky |
| **Kategorie/ Kritičnost** | A |
| **Dostupnost služby** | 93,75 % v době režimu provozu |
| **Režim provozu** | 8x7 **v** pracovní dny od 8 do 22 hod. |
| **Reakční doba** | 120 minut (180 min. V případě požadavků na službu) |

**Databázový server**

Bude poskytovat uložiště údajů o zaměstnancích i zaregistrovaných klientu. Bude se také starat o zálohování těchto dat a bude nadále poskytnutí náhradní server v Raid modu pro správný hod služeb.

|  |  |
| --- | --- |
| *Katalogový, list Služby,,OLA013-přístup k databázovému serveru"* | |
| **Název Služby** | Garance chodu databázove služby pro klienta včetně zalohování dat |
| **Kategorie/ Kritičnost** | A |
| **Dostupnost služby** | 99,77 % v době režimu provozu |
| **Režim provozu** | 8x7 **v** pracovní dny od 0 do 24 hod. |
| **Reakční doba** | 120 minut (180 min. V případě požadavků na službu) |
|  |  |

**Firewall**

Poskytnutí ochrany před neoprávněným přístupem, či útokem přes internet. Šifrování provozu na webové stránce a aplikace klienta. Budou také zajištěny pravidelné bezpečnostní aktualizace této služby.

|  |  |
| --- | --- |
| *Katalogový, list Služby,,OLA014-zajištění bezpečnosti webevého serveru"* | |
| **Název Služby** | Garance bezpečí služeb webového serveru včetně monitorovacích nástrojů pro detekci a prevenci kybernetických hrozeb |
| **Kategorie/ Kritičnost** | A |
| **Dostupnost služby** | 99,77 % v době režimu provozu |
| **Režim provozu** | 8x7 **v** pracovní dny od 0 do 24 hod. |
| **Reakční doba** | 120 minut (180 min. V případě požadavků na službu) |

....