

SERVISNÍ SLUŽBY PRO ZAJIŠTĚNÍ 24H PROVOZU OPERAČNÍHO STŘEDISKA ZZS  
KVK pro 2019-2020

## Technická specifikace

### a) Vymezení předmětu plnění veřejné zakázky

#### Předmět plnění veřejné zakázky

Předmětem plnění jsou servisní služby pro zajištění 24 - hodinového (tzn. nepřetržitého) provozu informačních technologií operačního střediska Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje (dále jen „ZZS KVK“ nebo „ZZS“). Servisní služby (dále také jen „služby“) budou zajišťovat maintenance informačních systémů ZZS KVK včetně poskytování nových verzí a opravných balíčků, zajištění souladu ISOR s legislativou, včetně dokumentace k novým verzím, dále budou zajišťovat hardwarovou podporu včetně zajištění oprav nebo výměny hardwarových komponent v případě poruchy, havárie nebo ztráty funkčnosti v rámci garantovaných časů a dále technickou podporu včetně poskytování služby hotline, včetně základní servisní technické podpory programového vybavení při řešení problémů a závad v režimu 24x7.

Předmětem plnění zajištění servisních služeb pro následující části informačních systémů operačního řízení (dále jen IS OŘ):

Ozn.	Položka
<b>Hardwarová infrastruktura IS OŘ</b>	
IS-01	HW kompletně
OS-08	Projekční systém
OS-09	Síťová tiskárna pro sál
PR-02	Virtualizovaný desktop pro OŘ
PR-05	Operátorské pracoviště hybridní
PR-07	Přepínač maticový pro ostatní pracoviště
<b>Informační systémy IS OŘ</b>	
IS-02	Databáze, virtualizace, replikace SW
IS-03	Informační systém - vývoj a integrace (mimo IS IZS)
	Integrace s IZS
<b>Telefonie IS OŘ</b>	
DR-01	Integrace sítě PEGAS
OB-02	Nahrávání (všechny kanály OŘ)
IS-05	Integrace telefonie
<b>Vybavení vozidel IS OŘ</b>	
VT-01	Vozidlové GPS
VT-05	Navigační přístroj

Tabulka 1: Přehled částí IS OŘ pro zajištění servisních služeb

Realizace předmětu plnění musí být zahájena neprodleně po podpisu smlouvy. Celková doba zajišťování servisních služeb je 18 měsíců od podpisu smlouvy.

## Popis stávajícího stavu

Hlavní náplní činnosti ZZS KVK je zajišťování odborné přednemocniční neodkladné péče u stavů ohrožujících život obyvatel Karlovarského kraje. V současnosti je tato služba zajišťována výjezdovou skupinou systému rendez-vous RV a výjezdovou skupinou rychlé zdravotnické pomoci RZP – velké sanitní vozy s posádkou ve složení záchranář a řidič.

Veškerou činnost ZZS řídí Zdravotnické Operační Středisko (dále jen „ZOS“, které je umístěno v Karlových Varech. ZOS využívá pro potřeby řízení výkonu ZZS informační a komunikační technologie, případně prostřednictvím těchto technologií, poskytuje informace, řídí posádky ZZS.

Informatická podpora administrativních a operativních procesů ZZS je vyřešena systémy dodanými v rámci projektu IOP výzva č. 11 realizovaného v období 2012-2013 a IOP výzva č. 23 z období 2015.

ZZS KVK má v rámci Karlovarského kraje celkem 12 výjezdových základen, přehled výjezdových základen je uveden v tabulce č. 2:

Číslo výjezdové základny	Výjezdové základny (VS)
<b>Oblast Cheb</b>	
1	Cheb
2	Mariánské Lázně
3	Aš
4	Luby
<b>Oblast Karlovy Vary</b>	
5	Karlovy Vary
6	Ostrov
7	Nejdek
8	Toužim
9	Žlutice
10	Teplá
<b>Oblast Sokolov</b>	
10	Sokolov
11	Horní Slavkov
12	Kraslice

Tabulka 2: Přehled výjezdových základen

Zadavatel v souladu s § 96 odst. 2 ZZVZ poskytne dodavatelům dokumentaci ke stávajícím systémům, pro které je nutné zajistit servisní služby na písemnou žádost a proti podpisu písemného čestného prohlášení dodavatele, že tuto dokumentaci využije výhradně pro účely přípravy své nabídky na plnění předmětu této veřejné zakázky a s podmínkou, že případné zneužití dokumentace stávajících systémů nad rámec uvedeného účelu bude vůči dodavateli sankcionováno částkou 400 000,- Kč.

## Místo plnění

ZZS v současné době provozuje operační středisko v nové budově – sídlo ZZS KVK na adrese: Karlovy Vary - Dvory, Závodní 390/98C.

Mimo budovu operačního střediska ZZS KVK působí na jednotlivých výjezdových základnách (dále jen VZ) na území Karlovarského kraje.

Lokality, ve kterých bude předmět plnění realizován je uveden v následující tabulce. Zadavatel má ze svého statutu povinnost zajistit odbornou přednemocniční neodkladnou péči a tu poskytovat v zákonem požadovaných limitech – z toho plyne i rozmístění a počet výjezdových základen, které jsou zároveň předmětem procesu kontinuální optimalizace. Účastník ve své nabídce musí zohlednit skutečnost, že počet i konkrétní umístění výjezdových základen se v průběhu zajištění předmětu plnění může změnit.

Přehled lokalit k 31. 12. 2018:

Sídlo a výjezdová základna
Karlovy Vary, Závodní 390/98C
Výjezdové základny
Sokolov, Slovenská 1596
Horní Slavkov, Větrná 1015
Žlutice, Karlovarská 530
Toužim, Žlutická 526
Ostrov, Jáchymovská
Nejdek, Karlovarská 1347
Aš, Na Vrchu 1778/30
Cheb, K Nemocnici 1110/17
Mariánské Lázně, U Nemocnice 464/1
Aš, Okružní 2545
Teplá, Pivovarská 333, 364 61
Luby, Malé náměstí 35, 351 37

Tabulka 3: Přehled míst plnění

## Popis cílového stavu a specifikace předmětu plnění

### Servisní služby – základní požadavky

Předmětem plnění této veřejné zakázky je zajištění servisních služeb v režimu, který zajišťuje optimální poměr mezi náklady na zajištění provozu a pokrytím kritických komponent. Detailní specifikace servisních služeb pro jednotlivé části je uvedena v katalogových listech.

V následující tabulce je uveden přehled požadovaných úrovní servisních služeb pro dílčí části:

Ozn.	Položka	SLA (úroveň servisních služeb)
<b>Hardwarová infrastruktura IS OŘ</b>		
IS-01	HW kompletně	4 hod
OS-08	Projekční systém	Záruka
OS-09	Síťová tiskárna pro sál	Záruka
PR-02	Virtualizovaný desktop pro OŘ	Záruka
PR-05	Operátorské pracoviště hybridní	Záruka
PR-07	Přepínač maticový pro ostatní pracoviště	Záruka
<b>Informační systémy IS OŘ</b>		
IS-02	Databáze, virtualizace, replikace SW	4 hod
IS-03	Informační systém - vývoj a integrace (mimo IS IZS)	4 hod
	Integrace s IS IZS	4 hod
<b>Telefonie IS OŘ</b>		
DR-01	Integrace sítě PEGAS	24 hod
OB-02	Nahrávání (všechny kanály OŘ)	24 hod
IS-05	Integrace telefonie	24 hod
<b>Vybavení vozidel IS OŘ</b>		
VT-01	Vozidlové GPS	Záruka
VT-05	Navigační přístroj	Záruka

Tabulka 4: Základní úrovně servisních služeb

V dalším textu jsou části, pro které je požadováno zajištění servisních služeb označovány také jako „zařízení“, „systémy“, „zařízení/systémy“ nebo „Prvek IT“.

Pro servisní služby je požadována následující kategorizace servisních služeb, služby jsou vzestupně kumulativní čili následující položka obsahuje zároveň všechny položky uvedené v tabulce nad ní:

Kategorie služeb	Popis
Záruka	Poskytování komplexních služeb, které zajistí danou část v plně funkčním a provozuschopném stavu. V případě závady v rámci záruky v rozsahu, který je specifikován v záručních podmínkách, případně ve specifikaci dílčí části je součástí služeb zajištění celého procesu reklamačního řízení. V případě závady v pozáruční době je součástí služeb zajištění celého procesu náhrady postiženého zařízení nebo jeho části. Záruční služby samotné zajišťuje třetí strana tzn., že záruční služby nejsou součástí předmětu plnění. V případě pozáručních oprav jsou součástí předmětu plnění jen služby zajištění celého procesu náhrady postiženého zařízení nebo jeho části, samotné pořízení, tj. úhrada zařízení nebo jeho části bude realizováno zadavatelem.
24 hod	Poskytování komplexních služeb technické podpory nad rámec záruky, tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu).
4 hod	Poskytování komplexních služeb technické podpory nad rámec záruky, tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu), garance nutných úprav na základě legislativních změn.

Tabulka 5: Kategorizace servisních služeb

Specifickou kategorií je pak služba maintenance:

Kategorie služeb	Popis
Maintenance	Poskytování služeb maintenance nad rámec záruky, tj. instalace opravných balíčků (aktualizací Softwarových produktů), patchů (opravných patchů nutných pro bezchybný chod Softwarových produktů) a legislativních updatů.

Tabulka 6: Služba maintenance

V následující tabulce jsou uvedeny základní kategorie incidentů, které jsou následně využity pro potřeby stanovení kategorií servisních služeb:

Kategorie incidentu	Popis
A	Situace, kdy IS nebo část IS není zcela funkční, neumožňuje práci uživatelů se systémem a nelze používat pro podporu procesů ZZS KVK. Vztahuje se na případy, kdy je systém zcela nefunkční z důvodů na straně IS nebo jeho části, na niž je účastník povinen poskytovat servisní služby.
B	Situace, kdy IS nebo část IS je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně IS nebo jeho části, na niž je účastník povinen poskytovat servisní služby.
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání IS nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s předaným a dokumentovaným stavem IS nebo jeho části.

Tabulka 7: Kategorizace incidentů

V následující tabulce jsou pro jednotlivé kategorie servisních služeb definovány základní parametry SLA, které musí být dodrženy:

Kategorie	Chyba kategorie A		Chyba kategorie B		Chyba kategorie C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
Záruka	2 prac. dny	4 prac. dny	4 prac. dny	15 prac. dnů	15 prac. dnů	Po dohodě
24 hod	24 hod	2 kal. dny	NBD	4 prac. dny	2 prac. dny	Po dohodě
4 hod	4 (12) hodiny	12 (36) hodiny	8 (12) hod	2 prac. dny	2 prac. dny	Po dohodě

Tabulka 8: Parametry servisních služeb

Údaje v závorkách platí pro mimopracovní dobu, pracovní doba je v pracovní dny od 7:00 do 17:00.

V případě služby „Záruka“ se v okamžiku zahájení reklamačního řízení přerazuje chyba do kategorie C.

V rámci technické specifikace jsou používány tyto definice:

Pojem	Význam
Incident (Požadavek)	Indikovaný problém technologie, případně části IS, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení.
Reakce (Reakční doba)	Doba mezi nahlášením incidentu a potvrzením přijetí a zahájením řešení incidentu účastníkem.
Vyřešení (Doba vyřešení)	Doba mezi nahlášením incidentu a vyřešením a předáním k ověření. Doba potřebná na ověření vyřešení ze strany Zákazníka není započítávána do Doby vyřešení. Vyřešením je chápáno i snížení úrovně incidentu v daném čase a tím prodloužení doby pro řešení v souladu s nižší úrovní incidentu.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných kategoriích servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu.
On-site/Off-site	Účastník zajistí fyzickou přítomnost pracovníka (specifikace požadované role je uvedena v katalogových listech) do 60 min od nahlášení požadavku v době uvedené jako „on-site“ v běžných pracovních dnech, např. pro „7-17 on-site, 17- 7 off-site“ to je doba od 7h do 17h. V době uvedené jako „off-site“ je rozhodnutí o fyzické přítomnosti pracovníka plně pod kontrolou účastníka, který je povinen zajistit služby dle podmínek SLA. Podmínky „on-site/off-site“ v žádném případě nenahrazují ostatní požadavky na zabezpečení služby, včetně SLA, pouze upřesňují požadavky zadavatele na fyzickou přítomnost pracovníků účastníka.
BE (Best Effort)	vyvine maximální možné úsilí na provedení požadavku a zejména na zajištění požadovaných parametrů Prvku IT v nejkratší možné době.

Tabulka 9: Definice

Zadavatel požaduje v maximální míře zajistit dostupnost a spolehlivost všech spravovaných systémů-kritické části systému musí být vysoce dostupné, tzn., že musí být zajištěna HW a SW prostředky jejich maximální odolnost proti výpadkům. Zadavatel požaduje zajistit níže uvedenou minimální požadovanou dostupnost a spolehlivost u těchto systémů:

Subsystém	Provozní doba	Kritický subsystém
Operační řízení (ZOS)	24x7 x 365 (nepřetržitý režim)	Ano
GIS	24x7 x 365 (nepřetržitý režim)	Ano

System sledování, provozu vozidel - CarPC	24x7 x 365 (nepřetržitý režim)	Ano
---	--------------------------------	-----

**Tabulka 10: Přehled kritických systémů**

Soulad s legislativou - je požadováno, aby předmět plnění byl po dobu zajišťování servisních služeb v souladu s platnou legislativou ČR a souvisejícími normami, např. některé funkcionality systému mají návaznost na ustanovení zákona č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.

Zadavatel požaduje zajistit udržení stávající bezpečnosti předmětu díla minimálně v následujícím rozsahu:

Autorizace, autentifikace uživatelů a uživatelská oprávnění zajišťující přístup jen ke schváleným informacím a funkcím a to včetně návaznosti na ochranu osobních údajů.

Zabezpečení komunikace mezi moduly informačního systému, informačními systémy v rámci integrace a další výměně dat - preferovaná je integrace na principu webových služeb, které budou zabezpečeny protokolem SSL s použitím obousměrné autentizace.

Využití moderních principů ochrany a zabezpečení dat (principy zálohování) a provozu informačních systémů (redundance, FailOver a další).

Zadavatel požaduje zajištění projektového vedení realizace předmětu plnění ze strany účastníka a jeho případných subdodavatelů po celou dobu realizace předmětu plnění.

Rámcový rozsah a specifikace servisních služeb jsou dále upřesněny v kapitole 5.

Účastník dle svého uvážení může doplnit v nabídce další služby, které jsou dle jeho názoru nezbytné pro úspěšnou realizaci zakázky.

## **Servisní dokumentace**

Zadavatel požaduje před zahájením realizace předmětu plnění zpracování Servisní dokumentace, která bude zahrnovat informace a pracovní postupy pro všechny činnosti potřebné pro řádné plnění předmětu plnění. Servisní dokumentace musí být před zahájením prací schválena zadavatelem.

Servisní dokumentace musí zohlednit podmínky stávajícího stavu a musí obsahovat minimálně tyto části:

Detailní popis všech postupů a procesů při zajišťování podpory provozu. Popis musí plně pokrývat všechny systémy a komponenty pro které je podpora provozu zajišťována.

Detailní popis způsobu a rozsahu předávání informací o poskytované službě, včetně vzorů reportů a frekvencí jejich předávání zadavateli.

Způsob zajištění projektového řízení na straně účastníka pro realizaci předmětu plnění.

Detailní popis zajištění bezpečnosti informací.

Návrh akceptačních kritérií a akceptačních testů zahrnující všechny případy, kdy dochází k servisním zásahům, které mění konfiguraci nebo v rámci kterých dojde k výměně částí komponenty nebo systémů.

Detailní popis údržby systémů.

V rámci nabídky účastník předloží návrh obsahu servisní dokumentace a ukázkou zpracování alespoň 3 libovolných postupů při zajišťování služeb podpory provozu, celkem v rozsahu max. 10 stran A4. Zadavatel si vyhrazuje právo přizpůsobit rozdělení obsahu a objemu servisní dokumentace jednotlivým částem dle potřeb při zahájení realizace předmětu plnění.

## **Systémová a ostatní dokumentace**

Účastník je povinen udržovat systémovou, uživatelskou, bezpečnostní a provozní dokumentaci v aktuálním stavu po celou dobu předmětu plnění.

Aktuální verze systémové, uživatelské, bezpečnostní a provozní dokumentace budou účastníkovi předány při zahájení realizace předmětu plnění.

Dokumenty budou zpracovávány v následujících programech elektronicky a uloženy v následujících formátech:

- MS Office 2007 (MS Word 2007, MS Excel 2007, MS PowerPoint 2007)
- MS Project 2007
- WinZip (formát .zip)
- Portable Document Format (formát .pdf).

Preferovaná forma předávaných dokumentů, které nebudou vyžadovat podpisy konkrétních osob je elektronicky, a to na elektronických nosičích (CD, DVD, flash disk, atp.). K předávání a k archivaci souborů se používají média s možností pouze zápisu, nikoliv přepisovatelná.

Veškerá dokumentace bude podléhat schvalování (akceptaci) při převzetí ze strany Zadavatele.

Veškerá dokumentace musí být zhotovena výhradně v českém jazyce, bude dodána v 1x kopii v elektronické formě a na vyžádání zadavatele také 1x kopie v papírové formě.

## **Předávání informací o poskytované službě**

Předávání informací o poskytovaných službách bude prováděno na základě týdenních nebo měsíčních reportů (dle povahy jednotlivých služeb). Účastník v servisní dokumentaci navrhne pro každou službu frekvenci jednotlivých reportů, přičemž navržená frekvence bude závazná, pokud nebude v objektivně zdůvodněných případech a po schválení zadavatelem dohodnuto jinak.

Týdenní report může mít elektronickou podobu. Měsíční report bude vyhotovován v písemné i elektronické formě.

Reporty budou za příslušné období vždy obsahovat minimálně:

Informace o provedených změnách v konfiguraci zařízení/ systémů spojených s poskytováním služby.

Informace o bezpečnostních incidentech zjištěných v souvislosti s poskytováním služby. Bezpečnostním incidentem se rozumí stav nebo událost, která je v rozporu s běžným provozním stavem nebo událost, která způsobila nehodu nebo potenciálně mohla způsobit omezení případně nefunkčnost zařízení/systémů. Informace o bezpečnostních incidentech jsou předány ihned po zjištění telefonicky, a dále pak písemně jako součást týdenního reportu.

Výkaz práce zaměstnanců Zadavatele, kteří se podíleli na provádění služeb a činnostech specifikovaných v nabídce, je součástí měsíčního reportu.

Požadavek na součinnosti Zadavatele, požadované účastníkem, k tomu, aby mohl dostát svým závazkům v poskytování předmětné služby.

Účastník je povinen udržovat aktuální informace o konfiguracích zařízení/ systémů v systému pro podporu správy a provozu ICT zařízení Zadavatele (dále také jen „CMDB“) a to neprodleně po každé změně. Přístupová práva a dokumentace k systému pro podporu správy a provozu ICT zařízení Zadavatele budou účastníkovi předány před zahájením realizace předmětu plnění.

Účastník doplní další relevantní informace a podmínky do servisní dokumentace.

## **Harmonogram poskytování služeb**

Účastník v rámci nabídky předloží detailní návrh harmonogramu poskytování služeb plánovaný na min. 3 měsíce dopředu. Harmonogram projektu bude obsahovat všechny plánované činnosti.



V průběhu poskytování služeb je účastník povinen pravidelně upřesňovat harmonogram plánu poskytovaných služeb a činností. Upřesněný harmonogram bude připravován vždy na dobu nejméně měsíc dopředu a s odhadem na nejméně 2 další následující měsíce.

Harmonogram musí být před zahájením činnosti schválený Zadavatelem, který si zároveň vyhrazuje právo stanovení změn v harmonogramu dle potřeb Zadavatele.

Harmonogram bude obsahovat všechny důležité údaje, alespoň v rozsahu: časový rozvrh služeb a činností, případně jejich částí, které mají pravidelný charakter (profylaxe, údržba apod.), případně které jsou předvídatelné (instalace patchů, upgradů atd.).

Všechny provozní činnosti musí být přednostně prováděny ve stanovené době dle harmonogramu a dále v době minimální zátěže dotčených systémů.

Účastník je povinen udržovat harmonogram projektu po celou dobu předmětu plnění aktuální.

## Způsob poskytování služeb

Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:

Prostřednictvím pracovníka účastníka přímo na pracovišti Zadavatele,

Prostřednictvím pracovníka účastníka Vzdálenou správou,

Prostřednictvím pracovníka účastníka formou vzdálené konzultace,

Po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňují – li to technické prostředky na straně Zadavatele.

Účastník provede písemný záznam o provedení Služby na pracovišti Zadavatele, který předá Zadavateli a nechá si ho od něj potvrdit. Servisní služby, které jsou poskytovány vzdálenou formou, mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.

Zadavatel se zavazuje zabezpečit účastníkovi podmínky pro řádné plnění, zejména:

v případě Monitorování a Vzdálené správy zajistit a udržovat podmínky pro Vzdálený přístup účastníka k Prvkům IT.

zajistit dostupnost nebo odpovídající zástup Odpovědné osoby Zadavatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby Zadavatele a zajištění efektivní součinnosti odborných pracovníků Zadavatele.

zajistit přístup k Provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování Služeb, včetně přístupu do prostor v objektu, kde je předmětný Prvek IT umístěn, případně přístup do prostor, v nichž jsou umístěna zařízení související s podporovaným systémem.

zabezpečit přítomnost kvalifikované osoby, která poskytne pracovníku účastníka veškeré informace či přístupy potřebné k podpoře předmětného systému, resp. informace o zařízeních a programovém vybavení souvisejícím s předmětným systémem,

umožnit účastníkovi v případě nutnosti a po předchozím oznámení a schválení ze strany Zadavatele odstavení technických prostředků z běžného provozu,

zajistit součinnost třetí strany, jestliže je to pro provedení služby potřebné,

V případě, že nebudou uvedené podmínky Zadavatelem prokazatelně zabezpečeny, lhůta pro vyřešení případného Incidentu se zastaví a počítat se bude až po obnovení zabezpečení uvedených podmínek.

Účastník je v případě potřeby též z vlastní iniciativy oprávněn požádat Zadavatele o dodatečné údaje o Incidentu a o nezbytnou součinnost Zadavatele na řešení Incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení Incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb (SLA).

## Způsob řešení požadavků

Účastník musí v rámci poskytování služeb zajistit systém pro hlášení a evidenci požadavků, tzv. HelpDesk. HelpDesk musí být přístupný 24h denně a 7 dní v týdnu. Účastník je povinen zajistit přístup k systému HelpDesk minimálně těmito komunikačními kanály: emailová komunikace, telefonní komunikace, internetová komunikace a podle svého uvážení doplní další možné komunikační kanály pro zabezpečení podpory provozu a technické požadavky na jejich využití.

Účastník v rámci zpracování servisní dokumentace stanoví kontaktní osoby a konkrétní způsoby hlášení požadavků v souladu s požadavky Zadavatele.

Zadavatel v případě vzniku incidentu bude Požadavek oznamovat účastníkovi bez zbytečného odkladu jedním ze způsobů a na kontaktních místech uvedených ve Smlouvě, kam budou mít zajištěny přístup pověřené osoby Zadavatele. Momentem nahlášení požadavku Zadavatelem na hot-line nebo zadáním požadavku do HelpDesk začíná běžet lhůta pro Dobu odezvy.

Součástí nahlášení požadavku Zadavatelem musí být:

- jednoznačná identifikace Požadavku
- navrhovaná kategorizace a závažnost,
- popis Incidentu,
- jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh,
- kontaktní osoba.

Účastníkem používaný systém pro HelpDesk musí pokrýt uvedené informace pro nahlášení požadavku.

Incidenty musí být před jejich nahlášením začleněny do kategorie incidentu (viz kapitola 4.1, bod 5) a dle těchto skupin bude účastník přistupovat k jejich řešení.

Účastník potvrdí obdržení požadavku dle podmínek SLA a bez ohledu na způsob nahlášení provede evidenci Požadavku v systému HelpDesk a poskytne Zadavateli informace o předpokládaném způsobu řešení požadavku, požadavcích na součinnost Zadavatele a předpokládaný termín vyřešení požadavku.

Účastník v průběhu řešení požadavku, pokud mu to charakter požadavku a způsob řešení umožňuje, průběžně informuje Zadavatele o aktuálním stavu a případných změnách v předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení. V případě že účastník v průběhu řešení požadavku zjistí, že se jedná o Incident, jehož zdroj je software třetích stran, které nejsou pokryty servisními službami zajišťovanými účastníkem, informuje Zadavatele o této skutečnosti, předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení zároveň přeřadí Incident do kategorie C a pokračuje v řešení v režimu BE (Best Effort).

Zjistí-li účastník v průběhu řešení Incidentu, že Incident je neodstranitelný, je v rámci podmínek SLA povinen nepřetržitě pracovat na náhradním řešení a informovat o tomto stavu Zadavatele. Výskyt neodstranitelného Incidentu může být ze strany Zadavatele považován za podstatné porušení této smlouvy v případech, že Incident byl způsoben předchozím přímým jednáním účastníka, pokud o nich mohl mít s vynaložením veškeré odborné péče povědomost.

Zjistí – li účastník v průběhu řešení Incidentu, že Incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Zadavatele případně byl Incident vyvolán produkty či službami třetí osoby, které nejsou pokryty servisními službami zajišťovanými účastníkem, je účastník povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Zadavatele. Zadavatel se zavazuje bezodkladně uhradit v plné výši případné náklady nad rámec této smlouvy účastníkem prokazatelně vynaložené k řešení Incidentu, přičemž samotná identifikace Incidentu je součástí plnění této smlouvy.

Zadavatel je oprávněn dořešení Incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok účastníka na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.

V případě úspěšného vyřešení požadavku, je řešitel před ukončením požadavku povinen provést ověření funkčnosti služby (pokud je to možné). Iniciátora Incidentu informuje o:

čase vyřešení požadavku,  
v případě Incidentu specifikuje příčinu (pokud je známa),  
vzve iniciátora k ověření funkčnosti služby.

Po ověření funkčnosti ze strany Zadavatele se Požadavek považuje za vyřešený.

Po vyřešení požadavku účastník požadavek uzavře v systému HelpDesk a informuje Zadavatele. V případě Incidentu kategorie A zasílá návrh opatření pro snížení nebo eliminaci možnosti opakování stejného Incidentu. Zadavatel má právo ve lhůtě 10 dnů od uzavření požadavku vznést výhrady nebo připomínky ke způsobu řešení nebo k výslednému stavu Prvku IT; v takovém případě se požadavek nepovažuje za uzavřený a Strany se zavazují zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a nalezení shody nad způsobem řešení nebo výsledném stavu Prvku IT, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od výzvy kterékoliv Strany.

Součástí nabídky účastníka bude videoukázka (se slovním komentářem v českém jazyce) s prezentací způsobu práce se systémem HelpDesk. Cílem videoukázky je názorně předvést základní funkce systému HelpDesk tak, aby měl Zadavatel jasnou a nezkreslenou představu o jeho možnostech a možných omezeních. Ukázka bude obsahovat předvedení alespoň následujících funkcí: nahlášení požadavku, zadání požadavku, způsob komunikace v průběhu řešení, stav řešení požadavku, uzavření požadavku, možnosti reportů např. měsíční výkaz s uvedením otevřených bodů a vyřešených požadavků. Videoukázka bude předložena na DVD nosiči ve formátu AVI, MPEG nebo WMV. Maximální celková doba videoukázky je 10 min.

## Rámcová specifikace servisních služeb

### Přehled servisních služeb

- 1) Rámcová specifikace požadovaných služeb je uvedena formou katalogových listů (dále také jen „KL“), tyto katalogové listy přiloží účastník do své nabídky a doplní do nich ceny za provádění servisních služeb.
- 2) Přehled katalogových listů je uveden v následující tabulce:

Kód	Označení služby	Kategorie SLA	Název služby
Služby provozu hardwarové infrastruktury			
S1.1	S-HW-SRV	4 hod	Správa serverů včetně racků
S1.2	S-HW-DISK	4 hod	Správa diskového pole
S1.3	S-HW-LAN	4 hod	Správa LAN a SAN
S1.4	S-HW-STR	4 hod	Správa datového úložiště
S1.5	S-HW-OPER	Záruka	Správa hybridních operátorských pracovišť včetně přepínačů
S1.6	S-HW-DESK	Záruka	Správa virtualizovaných desktopů
S1.7	S-HW-PROJ	Záruka	Správa projekčního systému a tiskárny
Služby provozu informačních systémů			
S2.1	S-IS-DB	4 hod	Správa databází
S2.2	S-IS-OR	4 hod	Správa ZOS a GIS
S2.3	S-IS-OS	4 hod	Správa operačních systémů včetně AD
S2.4	S-IS-VIRT	4 hod	Správa virtualizačního prostředí včetně zálohování
S2.5	S-IS-IZS	4 hod	Správa rozhraní IS IZS
Služby provozu telefonie			
S3.1	S-TEL-PEGAS	24 hod	Správa integrace sítě Pegas
S3.2	S-TEL-REC	24 hod	Správa systému nahrávání
S3.3	S-TEL-INT	24 hod	Správa integrace telefonie
Služby provozu vybavení vozidel			
S4.1	S-CAR-GPS	Záruka	Správa přístrojů GPS
S4.2	S-CAR-NAV	Záruka	Správa navigačních zařízení včetně SW systémů

Tabulka 11: Seznam katalogových listů

- 3) Součástí dodávaných služeb je služba maintenance pokrývající všechny zařízení, které mají úroveň servisních služeb (SLA) 4 hod.
- 4) Součástí dodávaných služeb nejsou dodávky HW, SW licencí ani rozšiřujících podpor nebo prodloužení záručních podmínek.
- 5) Zadavatel nemůže garantovat paralelní souběh servisních služeb uvedených v následujících KL – účastník musí ve své nabídce tuto skutečnost zohlednit a uvažovat s uvedenými předpokládanými alokacemi pracovníků pro zajištění požadovaných služeb.

- 6) Zadavatel požaduje pro řízení servisních služeb a pro zajištění hlavního kontaktního bodu dedikovaného servisního manažera. Služby servisního manažera budou poskytovány jak průběžně dle průběhu servisních služeb, tak na vyžádání dle aktuálních potřeb Zadavatele. Předpokládaná alokace servisního manažera je 20 % z běžné pracovní doby, dále se předpokládá osobní přítomnost v místě plnění minimálně každý druhý týden po celou dobu zajišťování servisních služeb. Náklady na služby servisního manažera musí být zahrnuty v ceně servisních služeb.
- 7) Před zahájením zajišťování servisních služeb v plném rozsahu proběhne tzv. inicializace, během které bude účastník seznámen se stavem jednotlivých zařízení na místě a následně je převezme do své správy. Proces inicializace bude trvat maximálně 30 dní, bude započítán do celkové doby plnění veřejné zakázky a účastník je povinen uvést cenu za inicializaci zvlášť do kalkulace nabídkové ceny. Plná odpovědnost za zajištění provozu bude nést účastník po dokončení procesu inicializace. Zadavatel si vyhrazuje právo přizpůsobit (zkrátit) délku procesu inicializace dle potřeby.

## Katalogový list S1.1 - správa serverů včetně racků

b) KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	c) S-HW-SRV	d) KÓD	e) S1.1
Název služby	Správa serverů včetně racků		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Interní zaměstnanci		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	On-site/Off-site
	Tech. specialista hardware	10%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	[•]	[•]	[•]
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	[•]	[•]	[•]
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Technická podpora a správa serverových systémů včetně racků:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,</li> <li>b. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,</li> <li>c. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,</li> <li>d. Podpora při pravidelné aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací,</li> <li>e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),</li> <li>f. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.),</li> <li>g. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,</li> </ol> </li> <li>2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.</li> <li>3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. zajišťující fungování Helpdesku,</li> <li>b. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,</li> <li>c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,</li> <li>d. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.</li> </ol> </li> <li>4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Postupy pro provoz a správu serverových systémů,</li> <li>b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.</li> </ol> </li> <li>5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</li> </ol>			

- a. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů
- b. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele

#### SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Kategorie služby	4 hod
Provozní doba	00-24 (7x24)
Dostupnost	99,8 %

#### Způsob kontroly

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.

Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

#### KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ

Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům.