Katalogový list S3.3 - správa integrace telefonie

fff) KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	ggg) S-TEL-INT	hhh) KÓD	iii) S3.3
Název služby	Správa integrace telefonie		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Interní zaměstnanci		
Požadované role obsazované Dodavatelem	**Název role**	**Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)**	**On-site/Off-site**
	Technický specialista komunikačních technologií	10%	-

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

1. Technická podpora a správa integrace telefonie:
   a. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,
   b. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,
   c. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,
   d. Podpora při pravidelné aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací,
   e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
   f. Udržování aktuálního stavu firmware a SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.),
   g. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.
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:
   a. zajišťující fungování Helpdesku,
   b. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
   c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
   d. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu integrace telefonie,
   b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.

5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: 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	24 hod
Provozní doba	00–24 (7x24)
Dostupnost	99 %
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. Měřící 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.	

Katalogový list S4.1 - správa přístrojů GPS

jjj) KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	kkk) S-CAR-GPS	lll) KÓD	mmm) S4.1
Název služby	Správa přístrojů GPS		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Interní zaměstnanci		
Požadované role obsazované Dodavatelem	**Název role**	**Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)**	**On-site/Off-site**
	Technický specialista systémů pro sledování vozidel	10%	-

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

1. Technická podpora a správa přístrojů GPS:
   a. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,
   b. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,
   c. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,
   d. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
   e. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.),
   f. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.
3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu přístrojů GPS,
   b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
4. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
   a. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých zařízení
   b. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc

Kategorie služby	Záruka
Provozní doba	7-17
Dostupnost	NA

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. Měřící 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.

Katalogový list S4.2 - správa navigačních zařízení včetně SW systémů

nnn) KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	ooo) S-CAR-NAV	ppp) KÓD	qqq) S4.2
Název služby	Správa navigačních zařízení včetně SW systémů		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Interní zaměstnanci		
Požadované role obsazované Dodavatelem	**Název role**	**Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)**	**On-site/Off-site**
	Technický specialista systémů pro sledování vozidel	20%	-

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

1. Technická podpora a správa navigačních zařízení včetně SW systémů:
   a. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,
   b. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,
   c. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,
   d. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
   e. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.),
   f. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.
3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
   a. Postupy pro provoz a správu navigačních zařízení včetně SW systémů,
   b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
4. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
   a. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých zařízení
   b. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc

Kategorie služby	Záruka
Provozní doba	7-17
Dostupnost	NA

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. Měřící 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.

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného technického řešení

POPIS NABÍZENÉHO ZPŮSOBU PROVÁDĚNÍ SLUŽEB

V následujících kapitolách je popisován způsob provádění servisních služeb v souladu s výzvou k podání nabídky.

Poznámka Účastníka: *Kurzívou* jsou uvedeny požadavky Zadavatele ze ZD, normálním písmem popis služeb uvedený Uchazečem.

1. SERVISNÍ SLUŽBY - POPIS ZPŮSOBU PROVÁDĚNÍ

V následujících kapitolách je popisován způsob provádění servisních.

Servisní služby - základní požadavky

(1) 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.

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

Ozn.	Položka	SLA (úroveň servisních služeb)
Hardwarová infrastruktura IS OŘ		
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
Informační systémy IS OŘ		
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
Telefonie IS OŘ		
DR-01	Integrace sítě PEGAS	24 hod
OB-02	Nahrávání (všechny kanály OŘ)	24 hod
IS-05	Integrace telefonie	24 hod
Vybavení vozidel IS OŘ		
VT-01	Vozidlové GPS	Záruka
VT-05	Navigační přístroj	Záruka

Tabulka 2: 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".

(3) 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 3: Kategorizace servisních služeb

(4) Specifickou kategorii 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 4: Služba maintenance

(5) 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 níž 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.

Kategorie incidentu	Popis
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 5: Kategorizace incidentů

(6) 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 6: 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 přeřazuje chyba do kategorie C.

(7) 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)	Účastník vyvine maximální možné úsilí na provedení požadavku a zejména na zajištění požadovaných parametrů Prvku IT v nejkratší možné době.

Tabulka 7: Definice

Popis řešení:

Účastník garantuje, že bude poskytovat servisní služby dle požadavků Zadavatele uvedených v bodech (1)-(7) výše.

(8) 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*
Systém sledování, provozu vozidel - CarPC	*24x7 x 365 (nepřetržitý režim)*	*Ano*

Tabulka 8: Přehled kritických systémů

Popis řešení:

Řešení je plně redundantní a virtualizované na úrovních serverů, storage a LAN. Díky tomuto řešení výpadek jedné z částí jednotlivých technologií nijak neovlivňuje dostupnost provozovaných aplikací. Zálohování je prováděno prostředky VMware a to obrazem celých serverů. Toto řešení umožňuje rychlou obnovu serverů včetně jejich nastavení bez nutnosti kompletní instalace.

Vysoká dostupnost virtuálních serverů je zajištěna funkcionalitou HA (High Availability) virtualizačního prostředí VMware vSphere.

(9) 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.

Popis řešení:

Účastník garantuje 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.

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

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

Popis řešení:

Účastník zachová stávající systém autorizace a autentizace uživatelů, při řešení nových úprav programů bude řešit přístupová práva pro tyto úpravy v souladu s přáními zadavatele tak, aby byla zachována bezpečnost řešení přístupu k datům ZZS KVK.

(b) 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.

Popis řešení:

Účastník se zavazuje zachovat stávající již používané bezpečné způsoby komunikace mezi moduly IS a v komunikaci s okolím, při řešení nových požadavků na integraci bude dbáno na zachování bezpečnosti pro nové interface bude přednostně používána metoda volání zabezpečených webových služeb.

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

Popis řešení:

Účastník se zavazuje zachovat stávající již používané moderní principy ochrany a zabezpečení dat a udržovat nasazené řešení vysoce dostupné pro kritické části a odolné proti výpadkům. Tohoto je dosaženo stávajícím zdvojením všech kritických HW komponent a využitím clusteru na úrovni operačního systému pro databázové servery (zajištění failoveru řešení). V případě výpadku primárního serveru je funkčnost poskytována záložním serverem po dobu řešení havárie.

(2) Zadavatel požaduje zajištění projektového vedení realizace předmětu plnění ze strany Účastníka a jeho případných subdodavatelů po celou dobu realizace předmětu plnění.

Popis řešení:

Jelikož Účastník disponuje týmem vysoce kvalifikovaných projektových manažerů a pracovníků na úrovni vedených týmů s dlouholetými zkušenostmi s realizací obdobných projektů v podobném rozsahu jako předmět plnění této veřejné zakázky, garantuje účastník zajistit projektové vedení realizace předmětu plnění dle standardních metodik projektového řízení.

Součástí servisní dokumentace bude i popis způsobu zajištění projektového řízení na straně uchazeče pro realizaci předmětu plnění.

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

Popis řešení:

Rámcový rozsah a specifikace servisních služeb jsou uvedeny v kapitole 2.

(4) Účastník dle svého uvážení doplní v nabídce další služby, které jsou dle jeho názoru nezbytné pro úspěšnou realizaci zakázky.

Popis řešení:

Účastník neuvádí další služby.

Servisní dokumentace

Požadavky Zadavatele:

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.

Popis řešení:

Účastník předá Zadavateli 10 kalendářních dnů nebo dle vzájemné dohody mezi Účastníkem a Zadavatelem před předpokládaným započetím poskytování služeb požadovanou Servisní dokumentaci k připomínkám a následné akceptaci ze strany zadavatele.

Návrh obsahu servisní dokumentace

Požadavky Zadavatele:

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

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

(b) Detailní popis způsobu a rozsahu předávání informací o poskytované službě, včetně vzorů reportů a frekvenci jejich předávání zadavateli.

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

(d) Detailní popis zajištění bezpečnosti informací.

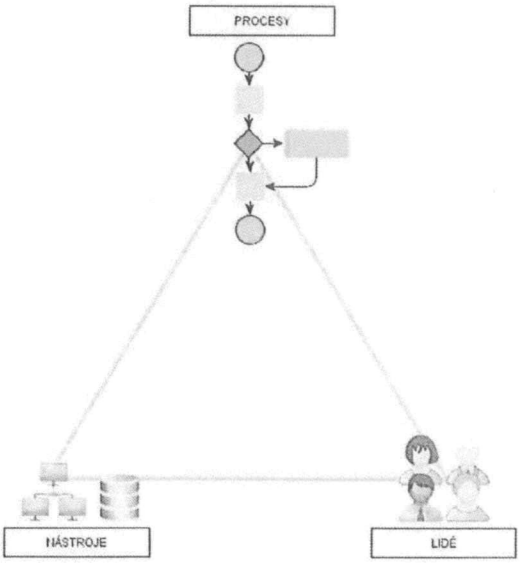
(e) Návrh akceptačních kritérií a akceptačních testů zahrnující všechny případy, kdy dochází k servisním zásahům, které mění konfiguraci nebo v rámci kterých dojde k výměně části komponenty nebo systémů.

(f) Detailní popis údržby systémů.

V rámci nabídky účastník předloží návrh obsahu servisní dokumentace.

Popis řešení:

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



Obrázek 1: Obecný princip poskytování služeb

Přehled poskytovaných služeb plně koresponduje s poptávanými službami dle katalogových listů.

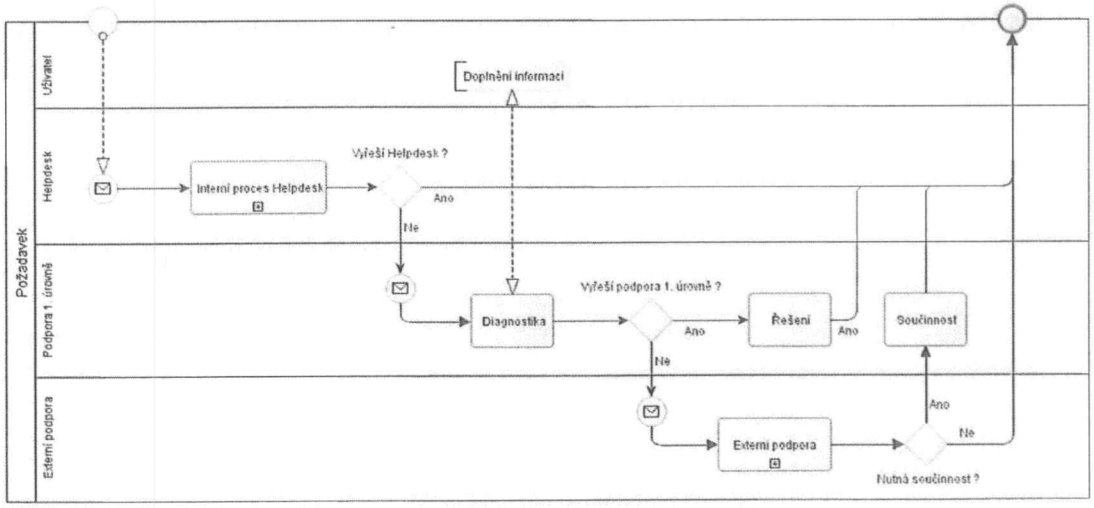
Kód	Označení služby	Název služby
Služby provozu hardwarové infrastruktury		
S1.1	S-HW-SRV	Správa serverů včetně racků
S1.2	S-HW-DISK	Správa diskového pole
S1.3	S-HW-LAN	Správa LAN a SAN
S1.4	S-HW-STR	Správa datového úložiště
S1.5	S-HW-OPER	Správa hybridních operátorských pracovišť včetně přepínačů

S1.6	S-HW-DESK	Správa virtualizovaných desktopů
S1.7	S-HW-PROJ	Správa projekčního systému a tiskárny
Služby provozu informačních systémů		
S2.1	S-IS-DB	Správa databází
S2.2	S-IS-OR	Správa ZOS a GIS
S2.3	S-IS-OS	Správa operačních systémů včetně AD
S2.4	S-IS-VIRT	Správa virtualizačního prostředí včetně zálohování
S2.5	S-IS-IZS	Správa rozhraní IS IZS
Služby provozu telefonie		
S3.1	S-TEL-PEGAS	Správa systému Pegas
S3.2	S-TEL-REC	Správa systému nahrávání
S3.3	S-TEL-INT	Správa integrace telefonie
Služby provozu vybavení vozidel		
S4.1	S-CAR-GPS	Správa přístrojů GPS
S4.2	S-CAR-NAV	Správa navigačních zařízení včetně SW systémů

Tabulka 9: Seznam poptávaných služeb

Proces zajištění podpory odpovídá požadavkům zadavatele, tak aby byla splněna úroveň SLA dle jednotlivých katalogových listů. Všechny katalogové listy obsahují odstavec „Rozsah požadovaných činností", podmínky SLA a způsobu jejich kontroly. Zajištění podpory provozu bude poskytováno v souladu s požadovaným rozsahem služeb a to 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.

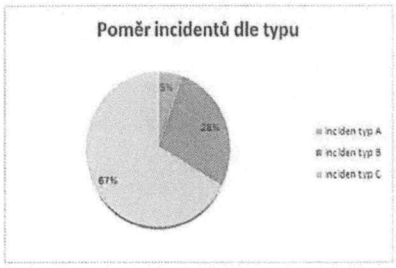


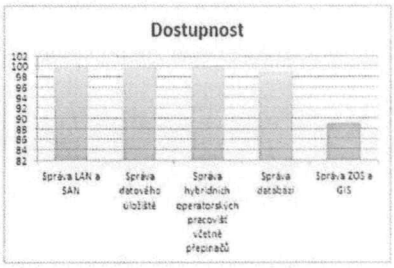
Obrázek 2: Graf řešení incidentu

(b) *Detailní popis způsobu a rozsahu předávání informací o poskytované službě, včetně vzorů reportů a frekvenci jejich předávání zadavateli.*

Rozsah a způsob předávání informací bude stanoven po vzájemné dohodě a bude uveden v zápise z jednání projektového týmu. Rozsah a četnost reportů bude v souladu s požadovaným SLA každého konkrétního katalogového listu. Report bude v rámci nabízené služby poskytován jednou za vyhodnocovací období. Na základě zvláštní žádosti je možné vygenerovat report i v jiné časové frekvenci, tato služba je nad rámec standardně nabízených služeb.

Reportt, měsíc/rok (služba)	dostupnost	pokrytí	počet požadavků	počet incidentů	inciden typ A	inciden typ B	inciden typ C	plnění SLA	dostupnost
Správa LAN a SAN	99,8	24x7	4	18	1	5	12	100%	99,8
Správa datového úložiště	99,8	24x7	2	8	2	0	6	100%	99,8
Správa hybridních operátorských pracovišť včetně přepínačů	100	10x5	2	42	14	26	2	100%	100
Správa databází	99	24x7	0	4	0	4	0	100%	99
Správa ZOS a GIS	99	24x7	1	10	3	6	1	80%	99,1
apod									





Obrázek 3: Pro názornost uvádíme možnost reportingu

(c) *Způsob zajištění projektového řízení na straně uchazeče pro realizaci předmětu plnění.*

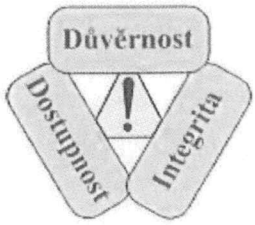
Projektové řízení je potřeba hlavně v oblastech, kde je nutné účinné a efektivní dosahování změn, které jsou jasně měřitelné. Předmětem projektového řízení bude definovaný projekt, který obnáší souhrn plánovaných činností, tak aby bylo dosaženo požadovaných cílů. Úkolem projektového manažera je zajistit plánování zdrojů pro realizaci projektu v určeném čase a za podmínky dodržení stanovených nákladů, tak aby bylo dosaženo očekávaných cílů projektu. Při dosažení všech uvedených aspektů lze projekt považovat za úspěšný.

Projektové řízení využívá systémového přístupu k řešení problémů, kdy se aktivity a jevy hodnotí ve vzájemných souvislostech a všechny výstupy a rizika jsou přesně dokumentovány. Postupnými kroky (milníky) lze dosáhnout zdárného cíle. Projektové řízení bude zajištěno zkušeným projektovým manažerem, který splňuje všechny předpoklady úspěšného dokončení projektu. Projektový manažeři uchazeče pracují na principu „best practices" s využitím všech dostupných metod a prostředků.

(d) *Detailní popis zajištění bezpečnosti informací.*

Informační bezpečnost představuje ochranu informací ve všech jejich formách a po celý jejich životní cyklus - tedy během jejich vzniku, zpracování, ukládání, přenosu, archivace a skartace. Předmětem ochrany z pohledu informační bezpečnosti jsou informace bez ohledu na to, v jaké formě a kde jsou uloženy. Dokumenty, lépe řečeno souhrn dokumentů bude popisovat zabezpečení ochrany systému před neoprávněným manipulováním se zařízeními počítačového systému,

- ochranu před neoprávněnou manipulací s daty,
- ochranu informací před krádeží (nelegální tvorba kopií dat) nebo poškozením,
- bezpečnou komunikaci a přenos dat (kryptografie),
- bezpečné uložení dat,
- dostupnost dat,
- celistvost a nepodvrhnutelnost dat.



Obrázek 4: Bezpečnost informací

Aby byla ochrana počítačového systému dostatečně efektivní, je potřebné dodržovat principy uvedené v bezpečnostní dokumentaci a zároveň tuto dokumentaci aktualizovat. Cílem je docílení takového stavu, aby úsilí, riziko odhalení a finanční prostředky potřebné na narušení bezpečnostního systému byly adekvátní v porovnání s hodnotou, která je bezpečnostním systémem chráněna.

Zabezpečení informací spočívá v bezpečném zálohování dat. Záloha dat by měla být vytvořena tak, aby ji neohrozil útočník ani nepříznivé vlivy okolí.

V oblasti zabezpečení je třeba postupovat systematicky a kombinovat vhodné technické a procesně organizační nástroje a opatření.

Standardní bezpečnostní opatření pro běžné uživatele

Základní bezpečnostní opatření pro uživatele:

- Základním opatřením je vymahatelnost dodržování interních předpisů, politik a pravidel, které musí být v souladu se zákony ČR.
- Zákaz připojování soukromých prostředků (aktuální jsou mobily, PDA, tablety, notebooky ale také USB zařízení a externí HDD) do interní sítě.
- Povinnost mlčenlivosti (zakotvení v pracovní smlouvě včetně rozsahu platnosti).
- Odpovědnost vlastníků aktiv (problematické je přidělení a ještě více přijetí odpovědnosti).
- Pravidla označování a nakládání s informacemi (souvisí s klasifikací informací).
- Periodické bezpečnostní školení a kontroly.
- Fyzický bezpečnostní perimetr (problematickém dodržování pravidel fyzického přístupu).
- Správa a likvidace výměnných médií (nejen média, ale USB zařízení a externí HDD).
- Pravidla používání hesel (vymáhání dodržování zásad, respektive politik).
- Pravidla opouštění pracoviště (zásada prázdného stolu a monitoru).
- Hlášení a řešení bezpečnostních incidentů (automaticky) - systémem.

I sebelepší systém zabezpečení je ohrozitelný nezodpovědným chováním uživatele.

Obrázek 5: Životní cyklus bezpečnostní dokumentace