

výši případné náklady nad rámec této smlouvy Účastníkem prokazatelně vynaložené k řešení Incidentu, přičemž samotná identifikace Incidentu je součástí plnění této smlouvy.

(11) 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.

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

- (a) čase vyřešení požadavku,
- (b) v případě Incidentu specifikuje příčinu (pokud je známa),
- (c) vyzve iniciátora k ověření funkčnosti služby.

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

(14) 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.

Popis řešení bodů (1)-(14) uvedených výše:

Popis služby Helpdesk

1. Služba bude poskytována nepřetržitě v režimu 24h x 7 dní.
2. Veškeré servisní požadavky budou hlášeny a spravovány výhradně přes YOUR SYSTEM Helpdesk pomocí smluvně dohodnutých komunikačních kanálů.
3. Pouze požadavky nahlášené pomocí YS Helpdesk jsou považovány za platné prokazatelně nahlášené.
4. Pouze požadavky, jejichž řešení jsou zaznamenány v YS Helpdesk jsou považovány za platné prokazatelně vyřešené.
5. Poskytovatel se zavazuje, že bude vždy dostupný minimálně jeden ze smluvních komunikačních kanálů.
6. Je-li jedním z komunikačních kanálů webové rozhraní YS Helpdesk, zavazuje se poskytovatel ke zřízení přístupových údajů nejpozději v den zahájení poskytování služby.
7. Servisní požadavky jsou hlášeny výhradně smluvně dohodnutými oprávněnými osobami odběratele.
8. K příjmu a řešení servisních požadavků jsou oprávněny pouze smluvně dohodnuté oprávněné osoby poskytovatele, které jsou uvedeny v odstavci „Seznamu kontaktních osob“.
9. V rámci hlášení servisního požadavku bez ohledu na jeho charakter budou poskytovatelem vždy požadovány a odběratelem vždy poskytnuty základní identifikátory pro co nejrychlejší a nejefektivnější řešení:
 - Příjmení a jméno oprávněné osoby
 - Telefonické spojení na oprávněnou osobu
 - E-mailová adresa na oprávněnou osobu
 - Kontaktní údaje na další zainteresované osoby
 - Datum a hodina vzniku závady (jedná-li se o závadu)
 - Druh technologie nebo typ zařízení, kterého se požadavek týká
 - Lokalita
 - Přesný popis požadavku nebo závady
10. V rámci servisních požadavků může být vyžadována neomezená telefonická asistence v režimu 24x7. V rámci této asistence mohou být závady řešeny ihned, případně je domluvena závazná

doba pro zpětné volání od vzniku požadavku. YS Helpdesk zajistí telefonickou asistenci s konkrétním pracovníkem pro danou technologii či typ zařízení.

11. Správa platného požadavku:

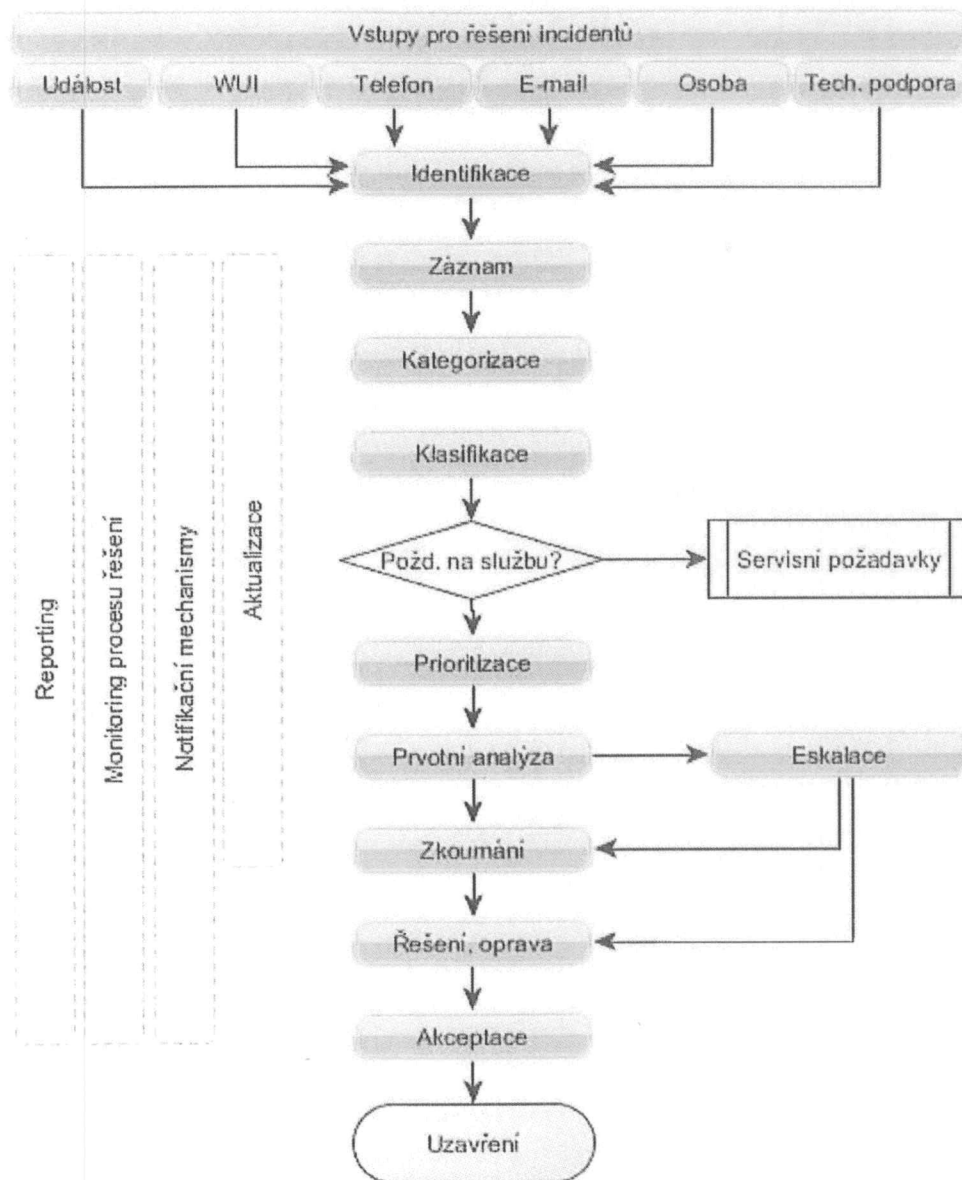
- Registraci požadavku interním informačním systémem (apl. YS Helpdesk) provádí:
 - Oprávněná osoba pomocí webového rozhraní aplikace
 - Helpdesk provede vyhodnocení relevantnosti požadavku, následně provede jeho klasifikaci a kategorizaci
 - V případě chybějících údajů, neprodleně kontaktuje oprávněnou osobu, která požadavek zaregistrovala, pro jejich doplnění
 - Operátor YS Helpdesk
 - YS Helpdesk zajistí získání všech potřebných a dostupných údajů pro co nejrychlejší a nejefektivnější řešení
 - Helpdesk provede vyhodnocení relevantnosti požadavku, následně provede jeho klasifikaci a kategorizaci a požadavek zaregistruje
- Po zaregistrování platného požadavku je oprávněné osobě, případně dalším zainteresovaným osobám, automaticky vygenerována e-mailová notifikace s potvrzením přijetí požadavku
- Helpdesk předá požadavek kompetentnímu pracovníkovi TP
- Po přidělení je pracovníkovi TP vygenerována automatická e-mailová notifikace o přiděleném případě k řešení. V případě požadavků/závad s vysokou prioritou jsou tyto potvrzeny pracovníkovi TP zároveň telefonicky
- Helpdesk průběžně monitoruje stav řešení a na vyžádání o něm informuje oprávněné osoby
- Helpdesk hierarchicky nebo funkčně eskaluje požadavky, které nejsou řešeny v dohodnutých termínech nebo kde se blíží konec dohodnutého termínu
- Je-li požadavek ze strany oprávněné osoby, která požadavek nahlásila, urgován nebo doplněn o nové skutečnosti, Helpdesk provede aktualizaci požadavku, o čemž je oprávněná osoba, další zainteresované osoby a příslušný pracovník TP informován formou e-mailové notifikace.

Aktualizace, urgencye, případně storno požadavku je možné provést pomocí veškerých smluvních komunikačních kanálů.
- Po vyřešení požadavku Helpdesk informuje osobu, která požadavek nahlásila, o jeho vyřešení.
 - Telefonicky
 - Po ověření a odsouhlasení řešení je případ uzavřen a automaticky vygenerována e-mailová notifikace o uzavření požadavku
 - Při neakceptování je požadavek vrácen zpět k řešení kompetentnímu pracovníkovi TP
 - Automaticky generovanou e-mailovou notifikací o vyřešení požadavku
 - Při akceptování řešení (libovolným smluvním komunikačním kanálem) Helpdesk požadavek uzavře.
 - Při neakceptování řešení (libovolným smluvním komunikačním kanálem) je požadavek vrácen zpět k řešení kompetentnímu pracovníkovi TP
 - Neobdrží-li Helpdesk do 5 pracovních dnů reakci na vyřešení požadavku, je řešení požadavku automaticky považováno za odsouhlasené a je požadavek je uzavřen.
 - Při uzavření požadavku je automaticky vygenerována e-mailová notifikace o uzavření požadavku

Komunikační kanály

- Placená telefonní linka 277 775 555

- Placená faxová linka 277 775 501
- Záložní mobilní spojení 737 203 233
- Elektronická pošta helpdesk@ys.cz
- Webové rozhraní <https://yourdesk.ys.cz>



Obrázek 6: Základní schéma řešení incidentů

(15) 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.

Popis řešení:

Videoukázka se slovním komentářem je uložena jako elektronická příloha nabídky..

2. RÁMCOVÁ SPECIFIKACE SERVISNÍCH SLUŽEB

V následujících kapitolách je popisován způsob provádění servisních služeb v souladu s kapitolou 4 Přílohy č. 3 zadávací dokumentace.

1.1 Přehled servisních služeb

8) 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.

9) 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

- 10) Součástí dodávaných služeb je služba maintenance pokrývající všechna zařízení, které mají úroveň servisních služeb (SLA) 4 hod.
- 11) Součástí dodávaných služeb nejsou dodávky HW, SW licenci ani rozšiřujících podpor nebo prodloužení záručních podmínek.
- 12) 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.
- 13) 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.
- 14) 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.

Popis řešení:

Účastník garantuje poskytovat servisní služby dle požadavků a popisu Zadavatele uvedené výše v bodě (1) a (7).

Pro řádné dodržení termínů požaduje Účastník schválení pozáručních oprav zařízení do 2 pracovních dní od předání informace ze strany Účastníka Zadavateli o rozsahu a ceně za pozáruční servis.

1.2 Katalogové listy

1.2.1 Katalogový list S1.1 - správa serverů včetně racků

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-HW-SRV	KÓD	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)	12 500 Kč	2 625 Kč	15 125 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	12 500 Kč	2 625 Kč	15 125 Kč

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

6. Technická podpora a správa serverových systémů včetně racků:
 - 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 předemné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
 - f. Udržování aktuálního stavu firmware 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,
7. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.
8. 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. zajišťující správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
 - c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
 - d. zajišťující provoz antivirové a antispamové infrastruktury.
9. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. Postupy pro provoz a správu serverových systémů,
 - b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
10. 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	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.

1.2.2 Katalogový list S1.2 - správa diskového pole

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-HW-DISK	KÓD	S1.2
Název služby	Správa diskového pole		
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)	8 000 Kč	1 680 Kč	9 680 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	8 000 Kč	1 680 Kč	9 680 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>6. Technická podpora a správa diskového pole:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 a instalovaných aplikací, e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předemtné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), f. Udržování aktuálního stavu firmware 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, <p>7. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.</p> <p>8. 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>9. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Postupy pro provoz a správu diskového pole, b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání. <p>10. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</p>			

- a) Aktuální přehled a správa konfigurace diskového pole
- 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.

1.2.3 Katalogový list S1.3 - správa LAN a SAN

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-HW-LAN	KÓD	S1.3
Název služby	Správa LAN a SAN		
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 LAN a SAN infrastruktury	30%	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)	5 000 Kč	1 050 Kč	6 050 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	5 000 Kč	1 050 Kč	6 050 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>6. Technická podpora a správa LAN a SAN infrastruktury, včetně VLAN:</p> <ol style="list-style-type: none"> Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu, Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW, Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě, Podpora při pravidelné aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací, Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.), Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti, <p>7. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.</p> <p>8. 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> zajišťující fungování Helpdesku, zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd., zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS, zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury. <p>9. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <ol style="list-style-type: none"> Postupy pro provoz a správu LAN a SAN infrastruktury, Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděných činností, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání. <p>10. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</p> <ol style="list-style-type: none"> Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů 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	
<p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.</p> <p>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.</p>	
KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ	
<p>Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům.</p>	

1.2.4 Katalogový list S1.4 - správa datového úložiště

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-HW-LAN	KÓD	S1.4
Název služby	Správa datového úložiště		
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)	6 000 Kč	1 260 Kč	7 260 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	6 000 Kč	1 260 Kč	7 260 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Technická podpora a správa datového úložiště: <ol style="list-style-type: none"> 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 předemné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), f. Udržování aktuálního stavu firmware 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: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> a. Postupy pro provoz a správu datového úložiště, 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	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.

1.2.5 Katalogový list S1.5 - správa hybridních operátorských pracovišť včetně přepínačů

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-HW-OPER	KÓD	S1.5
Název služby	Správa hybridních operátorských pracovišť včetně přepínačů		
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)	1 500 Kč	315 Kč	1 815 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	1 500 Kč	315 Kč	1 815 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>6. Technická podpora a správa hybridních operátorských pracovišť včetně přepínačů:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 předemné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), f. Udržování aktuálního stavu firmware 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, <p>7. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.</p> <p>8. 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>9. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Postupy pro provoz a správu hybridních operátorských pracovišť včetně přepínačů, b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání. <p>10. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</p>			

- 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	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. 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.