

## Objednávka služeb v rámci Krajského standardizovaného projektu HZS

Číslo objednatele: 62-2-6567/2019

### Česká Republika - Hasičský záchranný sbor Jihomoravského kraje

se sídlem: Zubatého 685/1, 614 00 Brno-sever

zastoupená: plk. Ing. Mojmírem Richtrem, náměstkem krajského ředitele pro úsek IZS a operačního řízení

kontaktní osoba:

IČ: 70884099

DIČ: CZ70884099, není plátce DPH

(dále jen „**Objednatel**“)

a

### Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.

se sídlem: Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10

zastoupený: Vladimírem Dzurillou, ředitelem

IČO: 04767543

DIČ: CZ04767543

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 77322

bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s., č. účtu: 1174044973/0300

(dále jen „**Poskytovatel**“)

Objednatel tímto objednává u Poskytovatele poskytování služby zajištění řešení záručních servisních událostí pro zařízení pořízené v rámci Krajského standardizovaného projektu HZS (dále „**KSP**“) specifikované v Příloze č. 2 této Objednávky (dále jen „**služby**“) a to do 31.12.2019.

Specifikace zařízení uvedených v Příloze č. 2 (dále jen „**HW**“) obsahuje typy zařízení a k nim vztažené doby na vyřízení incidentů a záruční doby. Služby budou poskytovány pro jednotlivá zařízení po dobu trvání záruční doby pro jednotlivá zařízení

Předmětem služeb je zpracování a administrace spojená s vyřízením registrovaného incidentu za podmínek uvedených v Příloze č. 1 této Objednávky. Toto zahrnuje i předání a zajištění vyřízení záručních oprav zařízení (HW) uvedených v Příloze č. 2 této Objednávky se subdodavatelem Poskytovatele.

Cena činí měsíčně 5 171,- bez DPH. K ceně bude připočtena daň z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**“) ve výši dle účinných právních předpisů k datu uskutečnění zdanitelného plnění.



Za objednatele:



Za dodavatele:

Přílohy objednávky:

Příloha č. 1 Podmínky poskytování služeb

Příloha č. 2 Soupis HW

Příloha č. 3 Proces hlášení vad

## Příloha č. 1 Podmínky poskytování služeb

### Služby budou poskytovány za těchto podmínek

#### a) Rozsah služeb pro jednotlivé typy zařízení

Zařízení	Rozsah záruky a podpory	Není součástí
Diskové pole	Dodání zařízení včetně konfigurace zařízení dle akceptační dokumentace, v případě výměny disků pouze dodání HDD	
Servery databázové a virtualizační	Dodání nového (opraveného) zařízení,	konfigurace
Přepínače	Dodání nového (opraveného) zařízení, ,	konfigurace
Telefonie a nahrávání	Dodání zařízení včetně konfigurace zařízení dle předávací dokumentace	
Navigační zařízení	Dodání nového (opraveného) zařízení,	konfigurace
UPS	Výměna, oprava zařízení na místě u zákazníka.	

#### b) Provozní režim

Provozní režim této služby je 7×24.

#### c) Upgrade a update

Objednatel obdrží od Poskytovatele přístup k update, upgrade firmware a software vztahující se k HW.

#### d) Místo poskytování služeb

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby na místě (*on-site*), a pokud to povaha služby umožňuje a není to v rozporu s požadavkem Objednatele, je oprávněn je poskytovat také vzdáleným přístupem (*off-site*).

#### e) SLA

Poskytovatel bude poskytovat služby v kvalitě odpovídající popisu Paušálních služeb v následujících parametrech (Service Level Agreements nebo jen „SLA“):

Doba odezvy: 30 min, pokud není v Příloze č. 2 uvedeno jinak

Doba na vyřešení vad je pro každé zařízení uvedena v Příloze č. 2 této Objednávky.

#### f) Kategorizace vad a způsob jejich hlášení

Při nahlášení požadavku na řešení záručních událostí (vad) uvede Objednatel:

- popis vady
- návrh kategorizace vady
- jméno osoby, která vadu nahlásila.

Bližší podmínky jsou uvedeny v Příloze č. 3 této Objednávky, případně budou dohodnuty mezi Poskytovatelem a Objednatelem.

Za kritickou vadu považována vada (servisní událost), která způsobí

- (i) nefunkčnost celého systému KSP nebo funkčního celku HW (jak je uvedeno v Příloze č. 2 této Objednávky)
- (ii) to, že Objednatel nemůže systém KSP nebo funkční celek HW využívat.

Kategorizaci vad navrhuje Poskytovatel.

g) Součinnost

- (i) Objednatel poskytne ke splnění závazků Poskytovatele při poskytování služeb veškerou nezbytně nutnou součinnost;
- (ii) Objednatel i Poskytovatel jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby, která je bude ve všech záležitostech souvisejících s plněním této Objednávky.
- (iii) Objednatel i Poskytovatel jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhé straně písemně upozornit ve lhůtě 3 dnů.. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.
- (iv) Objednatel i Poskytovatel se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. a jsou povinni informovat druhou stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné poskytnutí služeb.
- (v) Komunikace mezi stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, statutárních orgánů, popř. jimi písemně pověřených pracovníků

h) Další činnosti Poskytovatele

Součástí činnosti Poskytovatele, které nejsou předmětem této objednávky, ale Smlouvy o zajištění správy, provozu a rozvoje komunikační infrastruktury mezi Poskytovatelem a Ministerstvem vnitra ze dne 21.12.2018 je i příjem a registrace incidentů na centrálním dohledovém pracovišti v režimu 7x24 (úroveň L1).

i) Činnosti, které nejsou předmětem služby

Součástí služby nejsou následující činnosti:

- Servisní podpora pracovníků NAKIT
- „Patch management“ stávajícího SW vybavení
- Pravidelná profylaxe stávající HW/SW infrastruktury
- Provozní monitoring stávající HW/SW infrastruktury
- Konzultační služby (v oblasti plánu obnovy, analytické práce apod.)
- Úkony spojené se zajištěním pozáručního servisu (řešení servisních událostí pro HW, u kterého uplynula záruční doba uvedená v Příloze č. 2)
- Zálohování systému KSP, jež je součástí součinnosti Objednatele.
- Aplikace či instalace update/upgrade firmware a software,

Příloha č.2 - Soupis HW

Systém	Systém	Komponenta	Popis typu	Max doba odezvy(RT)		Max doba odstranění (FT)			Záruka	
				pro všechny vady	Kritická vada	Nekritická vada	Průmerní	BO	režim	
<b>Operátorské pracoviště</b>										
			Crossconnect (audio mix)	30 minut	NDR	3 dny	30 dnů	9.11.2020		24x7
<b>Servery a storage</b>										
			Osková pole HA (DHA)	30 minut	NBD	7 dnů	30 dnů	15.9.2020		24x7
	řádkové pole		iSCSI 10Gbps karta (ISK)	30 minut	NBD	7 dnů	30 dnů	15.9.2020		24x7
			Power Edge R310 Rack Server (DB)	30 minut	8	48	30 dnů	29.5.2020		24x7
	dataázový server		iSCSI 10Gbps karta (ISK)	30 minut	16	NBD	30 dnů	15.9.2020		24x7
			Power Edge R715 Rack Server (Virtual.)	30 minut	8	48	30 dnů	29.5.2020		24x7
	hyper V server		iSCSI 10Gbps karta (ISK)	30 minut	16	NBD	30 dnů	15.9.2020		24x7
			MS Windows Server Datacenter	30 minut	BE	BE	BE	life cyklus		5x8
<b>Sítě</b>										
			L3 přepínač 24 port bez PoE	30 minut	8	48	30 dnů	28.7.2020		24x7
			L2 přepínač 48port s PoE 10GE	30 minut	8	48	30 dnů	28.7.2020		24x7
			Router Cisco	30 minut	8	48	30 dnů	31.3.2020		24x7
<b>Telefonie</b>										
			Media brána 5	30 minut	8	48	30 dnů	31.3.2020		24x7
			Port zařízení A4	30 minut	8	48	30 dnů	31.3.2020		24x7
			Trunk P2	30 minut	8	48	30 dnů	31.3.2020		24x7
			Trunk R4	30 minut	8	48	30 dnů	31.3.2020		24x7
			Virtualizační platforma	30 minut	8	48	30 dnů	31.3.2020		24x7
			Přístroj telefonní	30 minut	8	48	30 dnů	31.3.2020,24.11.2020		24x7
			Modul tlačítek přidavny	30 minut	8	48	30 dnů	31.3.2020,24.11.2020		24x7
			Konferenční server	30 minut	8	48	30 dnů	31.3.2020		24x7
			Konferenční server licence spojení	30 minut	8	48	30 dnů	31.3.2020		24x7
			IP PBX primární uzel	30 minut	8	48	30 dnů	31.3.2020		24x7
			IP PBX záložní uzel	30 minut	8	48	30 dnů	31.3.2020		24x7
			IP PBX záložní uzel	30 minut	8	48	30 dnů	31.3.2020		24x7
			SBC 30	30 minut	8	48	30 dnů	31.3.2020		24x7
			Opáření uživatelské koncové zařízení analogový převodník	30 minut	8	48	30 dnů	31.3.2020,24.11.2020		24x7
			licence koncového zařízení IP telefon	30 minut	8	48	30 dnů	31.3.2020		24x7
			licence Redat - Nahrávaný kanál IP	30 minut	8	48	30 dnů	31.3.2020		24x7
			licence Redat - Nahrávaný kanál Analog	30 minut	8	48	30 dnů	31.3.2020,24.11.2020		24x7
			licence Redat - Nahrávaný kanál Digital	30 minut	8	48	30 dnů	31.3.2020		24x7
			licence Redat - Nahrávaný kanál RCDIX	30 minut	8	48	30 dnů	31.3.2020,24.11.2020		24x7
			Zápisové zařízení Recorder Hybrid	30 minut	8	48	30 dnů	31.3.2020		24x7
			Nahrávací SW	30 minut	8	48	30 dnů	software		24x7
			Sluchátka - Bezdrátová 25L	30 minut	8	48	30 dnů	24.11.2020		24x7
			Sluchátka - Spona 25L	30 minut	8	48	30 dnů	24.11.2020		24x7
			Sluchátka - Dobíjení	30 minut	8	48	30 dnů	24.11.2020		24x7
			Sluchátka - Náhradní batere	30 minut	8	48	30 dnů	24.11.2020		24x7
			QD spojka	30 minut	8	48	30 dnů	24.11.2020		24x7
<b>UPS</b>										
			Zdroj UPS	30 minut	8	48	30 dnů	16.11.2020		24x7
<b>Radiové sítě</b>										
			Radíorouter	30 minut	NBD	3 dny	30 dnů	9.11.2020		24x7
			karta radiorouteru	30 minut	NBD	3 dny	30 dnů	9.11.2020		24x7
<b>Vybavení požárních stanic</b>										
			AlleX AB Dvacetiportový automat (PLC3)	30 minut	NBD	3 dny	30 dnů	9.11.2020		24x7
			AlleX AM4 Dvacetiportový automat exp. (PLC4)	30 minut	NBD	3 dny	30 dnů	9.11.2020		24x7
			RouterPro Programovatelný převodník (PLC3)	30 minut	NBD	3 dny	30 dnů	9.11.2020		24x7
			Klávesnice	30 minut	NBD	3 dny	30 dnů	9.11.2020		24x7
			Reléový blok OTA (RB)	30 minut	NBD	3 dny	30 dnů	9.11.2020		24x7
			SNR Zdroj akustických signálů (sw)	30 minut	NBD	3 dny	30 dnů	9.11.2020		24x7
			Napájecí zdroj (NZ)	30 minut	NBD	3 dny	30 dnů	9.11.2020		24x7
<b>Navigační zařízení</b>										
			Zařízení typ A - navigace standard 10"	30 minut	48	40	30 dnů	30.10.2020		24x7
			Zařízení typ F - tablet standard s telefontem	30 minut	48	40	30 dnů	30.10.2020		24x7
			SW pro centrální aplikaci Navigace	30 minut	48	72	30 dnů	30.10.2020		24x7
			Spec. SW pro zobrazování informací IS OŘ	30 minut	48	72	30 dnů	30.10.2020		24x7
			SW pro navigace "mapový klient"	30 minut	48	72	30 dnů	30.10.2020		24x7
			SW pro navigace "můj"	30 minut	48	72	30 dnů	30.10.2020		24x7

## Proces hlášení záručních oprav a zásahů

Tento dokument popisuje stručný návod pro hlášení vad/y:

**1) V případě kritických vad volejte centrální dohled NAKIT -  
hlášení poruchy nonstop 24/7**

**974 801 131**

**email: dohled@mvcv.cz**



**2) Vady zaevidujte do YouTracku:**



- Vady týkající se hardwaru KSP HZS
- Vady týkající se hardwaru NIS IZS
- Vady týkající se softwaru KSP HSZ
- Vady týkající se softwaru NIS IZS

Upozornění, že došlo k založení vady bude automaticky odesláno na určené osoby Poskytovatele (NAKIT).

URL YouTrack - <http://ozicts-service.cloudapp.net:8112/dashboard>



**3) Řešení vady**

- Poskytovatel (NAKIT) formou komentářů vloženého k zadané vadě informuje Objednatele o způsobu řešení
- Po vyřešení vady bude Objednatel informován a po přetestování opravené vady bude vada uzavřena Objednatelem.

### Evidence vad do systému Youtrack:

Do YouTrack zadává oprávněná osoba za kraj na základě přihlášení.

Zvolí projekt – (IZS Provoz, KSP)

Vyplní zadavatele – po vyplnění nutné potvrdit **enter**

Zvolí Subsystem – nejlépe odpovídající charakteru incidentu

Zvolí prioritu – Vysoká, Střední, Nízká

### Vady týkající se hardwaru KSP HZS

*Kraj xxx, prvek xxx - SN zařízení, popis závady, kontakt na řešitele za kraj, je možné přiložit soubor s fotografií*

**Příklad** (PHA, server databázový - S/N G2LCCG42, vadný zdroj, Karel Novák. Tel. xxx xxx xxx)

