



PŘÍLOHA Č. 2: SERVISNÍ SLUŽBY

V této příloze jsou uvedeny výchozí podmínky a požadavky na servisní služby v rámci této veřejné zakázky.

OBSAH

Obsah	1
Seznam příloh.....	1
Využitě zdroje.....	1
Seznam tabulek	1
Seznam zkratk a pojmů	2
1 Předmět plnění	3
2 Výchozí stav	3
3 Požadavky na servisní služby	4
3.1 Poskytované služby.....	4
3.2 Podmínky poskytování služeb.....	4
3.3 Ostatní podmínky	5
4 Úroveň požadovaných služeb	7
5 Místa plnění	8
6 Ostatní podmínky.....	9
Konec základní části dokumentu.....	10

SEZNAM PŘÍLOH

Nejsou.

VYUŽITÉ ZDROJE

[1] Technická specifikace

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů.....	2
Tabulka 2: Úroveň požadovaných služeb	7



Tabulka 3: Místa plnění..... 8

SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ

Zkratka/pojem	Význam
365x7x24	Poskytování služeb 365 dní v roce, 24 hodiny denně, 7 dnů v týdnu
DB	Databáze
DC	Datové centrum
EU	Evropská unie
HW	Hardware
ICT	Informační a komunikační technologie
IROP	Integrovaný regionální operační program
IS	Informační systém
OS	Operační systém
PD	Projektová dokumentace
SF EU	Strukturální fondy Evropské unie
SLA	Úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory.
SoD	Smlouva o dílo
SW	Software
VŘ	Výběrové řízení
VZ	Veřejná zakázka
ZD	Zadávací dokumentace
ZOS	Zdravotnické operační středisko
ZVZ	Zákon o zadávání veřejných zakázek
ZZOS	Záložní zdravotnické operační středisko
ZZS Pk	Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje, příspěvková organizace

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů



1 PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Předmětem plnění veřejné zakázky (dílem) je komplexní dodávka a implementace technologií, dodávky SW, HW a infrastruktury pro realizaci technických bezpečnostních opatření dle § 5 odst. 3) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti (ZKB) pro zabezpečení IS provozovaných Zadavatelem, kterým je Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje, příspěvková organizace. Součástí plnění VZ jsou dále servisní služby po dobu udržitelnosti projektu.

Předmětem plnění této smlouvy je poskytování servisních služeb dodaných úprav informačních systémů, technologií, SW, systémového SW, HW a komunikační infrastruktury a související vybavení dodaných v rámci díla realizovaného v rámci smlouvy o dílo (dále jen „SoD“) min. na dobu 5 let od dodání díla.

Předmět plnění je tedy následující:

1. Zajištění technické a technologické podpory a nezbytných servisních služeb KB ZZS Pk.
2. Uvedené služby jsou nad rámec záruky, jak je definována ve SoD.
3. Služby budou poskytovány v režimu 7x24x365 – služby systému a jeho částí budou k dispozici uživatelům nonstop, protože ZZS Pk poskytuje služby nonstop.
4. Součástí bude maintenance technologií a dodaného SW, technická a technologická podpora nad rámec záruky s kratšími SLA než v případě záruky – SLA jsou specifikována dále v tomto dokumentu.
5. Nezbytné úpravy systému vyplývající ze změn legislativy, vyhlášek, případně dalších závazných dokumentů.
6. Pozáruční servis HW a SW infrastruktury.

2 VÝCHOZÍ STAV

Výchozí stav díla pro poskytování servisních služeb je dán dodaným dílem v rámci Smlouvy o dílo.

Zahájení plnění dle této smlouvy je ode dne předání a akceptace díla dle smlouvy o dílo.



3 POŽADAVKY NA SERVISNÍ SLUŽBY

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na servisní služby, tj. maintenance a základní podpora technologií a IS dodaných v rámci smlouvy o dílo.

3.1 POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Jsou požadovány následující služby:

1. Poskytování služby Hotline včetně základní servisní technické podpory Systému při odstraňování závad Systému. Hotline bude k dispozici v režimu 24 x 7, nicméně služby budou poskytovány dle úrovně v kap. 4 – Úroveň požadovaných služeb.
2. Poskytování pravidelné profylaxe Systému vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Systému.
3. Poskytování aktualizací Softwarových produktů a technologií a opravných patchů.
4. Dokumentace k aktualizacím Softwarových produktů a technologií, aktualizace provozní dokumentace Systému tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu provozovaného Systému.
5. Aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod systému, které byly identifikovány na základě profylaxe a jejich aplikace byla dohodnuta s Objednatelem.

Výčet Softwarových produktů a technologií, na které se vztahují servisní služby je v kap. 4 – Úroveň požadovaných služeb.

3.2 PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Druhy poruch:

- A. Porucha kategorie A – Urgentní – za Urgentní poruchu se považuje stav celkové nefunkčnosti systému a nemožnost využívat klíčové funkcionality řešení nadpolovičním počtem všech uživatelů.
- B. Porucha kategorie B – Běžná – za Běžnou poruchu se považuje stav, který neodpovídá předávací dokumentaci, ale neohrožuje klíčové funkcionality řešení.

Řešení poruch:

1. V případě, že se jedná o poruchu na Systému dle této Smlouvy, vztahují se na ni SLA dle této Smlouvy.
2. V případě, že se jedná o poruchu integrovaného systému nebo HW a SW infrastruktury mimo tuto Smlouvu s dopadem na Systém uvedený v této Smlouvě, nevztahují se na tuto poruchu SLA dle této Smlouvy do doby odstranění poruchy integrovaného systému nebo infrastruktury.
3. V případě, že bude snížena závažnost poruchy, snižují se poměrně k tomuto SLA a lhůty ve vztahu k nové závažnosti poruchy.
4. Poskytovatel je oprávněn navrhnout nebo poskytnout náhradní řešení poruchy tak, aby došlo k eliminaci dopadů této poruchy na provoz ZZS (snížení závažnosti nebo omezení poruchy) do konečného systémového řešení.



Způsob ohlašování poruch:

Poruchy Objednatel (oprávněné osoby Objednatele) hlásí na kontaktní místo Poskytovatele (Hot-line) prostřednictvím helpdesk, telefonicky a/nebo elektronickou poštou. Poruchy kategorie A objednatel vždy hlásí telefonicky a doplňující informace poskytuje prostřednictvím helpdesk nebo elektronickou poštou. Kontaktní údaje a oprávněné osoby Objednatele jsou uvedeny v samostatné příloze smlouvy.

Reakce Poskytovatele:

Služba Hot-line Poskytovatele dle sjednané reakční doby potvrdí Objednateli (elektronickou poštou a/nebo faxem), že obdržela výzvu Objednatele k odstranění poruchy. V potvrzení uvede označení evidované poruchy a termín zahájení prací na odstraňování poruchy. Tyto informace doručí osobě, která problém za Objednatele nahlásila a pracovišti Helpdesku Objednatele.

Režimy

- 24 x 7 – poskytování služeb non-stop, tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.
- 5 x 10 – poskytování služeb v pracovní dny, v pracovní době
Pracovní dny: pondělí – pátek; vyjma státních svátků, pracovní doba v pracovních dnech od 7:00 do 17:00 h.

Lhůty

Porucha	Režim	Zahájení odstraňování poruchy (reakční doba)	Lhůta na odstranění poruchy
A	24 x 7	4 hodiny v pracovní době 12 hodin mimo pracovní dobu	12 hodin v pracovní době 36 hodin mimo pracovní dobu
	5 x 10	4 hodiny v pracovní době	2 pracovní dny
B	24 x 7	Následující pracovní den	5 pracovních dnů
	5 x 10	3 pracovní dny	5 pracovních dnů

V případě poruchy, která pominula, a není možné identifikovat při prvotním výskytu její příčinu (neexistují logy, nejsou podklady od Objednatele) a potřeby monitoringu v delším časovém úseku, bude zadaný incident na helpdesku po vzájemné dohodě mezi Poskytovatelem a Objednatelem převeden do specifické kategorie pro tento účel – kategorie „Odloženo“. V případě opakovaného výskytu bude incident znovu otevřen (k datu nahlášení) a řešen v souladu s dohodnutými SLA. Poskytovatel je povinen vyvinout aktivitu k identifikaci příčiny chyby již po prvním výskytu.

V případě poruch hardwarového zařízení, systémového software či informačního systému Objednatele je Poskytovatel povinen na žádost Objednatele poskytnout Objednateli veškerou asistenci při instalaci Systému a zálohovaných dat na záložní hardware v rámci paušální platby.

3.3 OSTATNÍ PODMÍNKY

Ostatní podmínky na poskytování základní podpory jsou:

1. Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) na území Plzeňského kraje nebudou Poskytovatelem Objednateli účtovány (bezplatné plnění).
2. Legislativní úpravy systému v návaznosti na změny legislativy, vyhlášek a nařízení ČR a EU a zdravotních pojišťoven – v rámci paušální platby.



3. Poskytování součinnosti dalším poskytovatelům služeb zabezpečení provozu integrovaných systémů v rámci poskytování maintenance nebo základní podpory v rámci zabezpečení provozu.
4. V rámci provozu Systému bude v součinnosti Objednatele a Poskytovatele docházet k instalacím nových verzí SW, bezpečnostních a opravných balíčků systémového SW (OS, DB apod.) a obměna HW a komunikační infrastruktury („modernizované provozní prostředí“). Služby budou na Systém poskytovány i na modernizované provozní prostředí, pokud bude zajištěno ve vzájemné součinnosti s Poskytovatelem nebo nebudou v rozporu se standardními požadavky na chod Systému.



4 ÚROVEŇ POŽADOVANÝCH SLUŽEB

V následující tabulce je uvedena úroveň požadovaných služeb k jednotlivým částem dodávky:

#	Položka rozpočtu	Režim poskytování
1	FireWall s IPS pro ZOS	24 x 7
2	L3 switche pro ZZOS	10 x 5
3	Aplikační firewall pro IS ZOS	24 x 7
4	Systémy pro sběr dat (logů) o síťovém provozu	24 x 7
5	Systém analýzy bezpečnostních logů a vyhodnocení kybernetických bezpečnostních událostí	10 x 5
6	Analytické nástroje pro ZOS ZZS Pk	10 x 5
7	Pokročilé notifikační nástroje	10 x 5
8	Úpravy IS ZOS	24 x 7
9	Konfigurace systému elektronické pošty pro zaznamenávání činnosti (logů) do systému analýzy bezpečnostních logů	10 x 5
10	Dvoufaktorová autentizace administrátorských VPN přístupů	24 x 7
11	Dodávka a implementace technologií 802.1x pro zabezpečení přístupů do LAN sítě	24 x 7
12	Zabezpečení systému elektronické pošty před škodlivým kódem	10 x 5
13	Kontrola přístupu do sítě Internet – webSecurity	10 x 5
14	Nástroje pro zajištění šifrování dat na PC/NB	10 x 5
15	Infrastruktura (HW) pro běh dodávaného SW	24 x 7
16	Systémový SW pro běh dodávaného SW	24 x 7

Tabulka 2: Úroveň požadovaných služeb



5 MÍSTA PLNĚNÍ

Realizace předmětu plnění bude probíhat v následujících místech plnění:

Místo	Adresa	Předmět realizace
Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje, příspěvková organizace	Klatovská třída 2960/200i, Plzeň, Jižní předměstí PSČ: 301 00	Primární datové centrum ZZS Pk – návaznost na technologie umístěné v tomto DC a dodávka částí technologie. Poskytování servisních služeb pro dodané úpravy IS a technologie umístěné do této lokality.
Záložní zdravotnické operační středisko ZZS Pk a záložní datové centrum	Kaplířova 9, Plzeň PSČ: 320 00	Záložní zdravotnické operační středisko ZZS Pk a záložní datové centrum pro toto ZZOS, kde bude umístěna dodaná technologie ZZOS a které bude propojeno s primárním datovým centrem ZZS Pk. Poskytování servisních služeb pro dodané úpravy IS a technologie umístěné do této lokality.

Tabulka 3: Místa plnění



6 OSTATNÍ PODMÍNKY

Kvalita a záruky:

1. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s touto Zadávací dokumentací.
2. Poskytovatel se bude zavazovat provádět služby v kvalitě odpovídající účelu této Smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
3. Poskytovatel bude odpovídat za závady na HW produktu způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky Poskytovatele, a to až do výše nákupní ceny produktu, na kterém vznikla škoda.
4. Poskytovatel nebude odpovídat za jakékoli škody vzniklé Objednateli, ani za neplnění nebo zpožděné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy, dojde-li k nim v důsledku působení vyšší moci. Působením vyšší moci se rozumí okolnosti vylučující odpovědnost podle Zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zejména pak negativní vliv takové škody v době platnosti Smlouvy, nepředvídatelné události (živelná pohroma, průmyslová katastrofa, ozbrojený konflikt, revoluce nebo obdobná změna státního režimu), jejichž výskyt a vliv podstatně působí na plnění Smlouvy, aniž by tomuto vlivu Objednatel a/nebo Poskytovatel mohli s použitím veškerých jim právně dostupných a rozumně požadovatelných prostředků účinně zabránit.

Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace:

1. Poskytovatel nebude odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému Objednatele způsobenou používáním systému v rozporu s projektovou dokumentací. Případnou obnovu dat bude provádět Poskytovatel ze záloh, předaných mu Objednatelem.
2. Poskytovatel upozorní Objednatele na případné změny v doporučených pravidlech pro zálohování a obnovu systému, která byla součástí projektové dokumentace Díla.
3. Objednatel se zaváže zachovat před provedením update serverové části aplikace předchozí funkční konfiguraci aplikace pro případ její opětovné potřeby.
4. Poskytovatel v plném rozsahu odpovídá za provádění patch-managementu serverů a mobilních zařízení.
5. Nové verze systému a aplikací budou Poskytovatelem předány Objednateli k ověření deklarované funkčnosti. Vlastní implementace nebo instalace bude provedena Poskytovatelem po odsouhlasení Objednatelem. Toto se netýká odstranění závad v rámci plnění základní podpory.

Servis vybavení prováděný pracovníky Objednatele:

1. Pracovníkům Objednatele bude umožněno provádět drobné opravy závad vybavení vlastními silami při dodržení všech závazných podmínek a ustanovení jakož i veškerých pracovních postupů a doporučení stanovených Poskytovatelem.
2. Pracovník Objednatele bude povinen vyžádat si souhlas Poskytovatele v každém případě, kdy nebude zcela jisté, zda bude oprávněn provést danou opravu vlastními silami a současně si vyžádat doporučení vhodného postupu provedení opravy. Souhlas Poskytovatele i jím doporučený pracovní postup musí být zaevidován v helpdesku, provozovaném Poskytovatelem.
3. Stejně tak veškeré informace o zjištěných závadách a provedených opravách (vč. sériových čísel měněných komponent) bude Objednatel povinen řádně evidovat prostřednictvím helpdesku, provozovaného Poskytovatelem.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

4. Za opravy provedené pracovníky Objednatele neponese Poskytovatel žádnou zodpovědnost a na tyto opravy nebude poskytovat žádné záruky. Poskytovatel dále neponese žádnou zodpovědnost za jakékoli závady nebo škody, způsobené pracovníky Objednatele při provádění oprav vybavení. Tyto závady nebude možné považovat za chyby informačního systému a případné odstranění těchto závad Poskytovatelem bude placenou službou.

KONEC ZÁKLADNÍ ČÁSTI DOKUMENTU



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Příloha 2: Popis nabízeného technického řešení – Servisní služby

Popis navrhovaného řešení zpracovaný na základě požadavků Přílohy č.2 ZD

Požadavek:

Součástí nabídky bude i popis navrhovaného řešení a to tak, aby bylo zřejmé, jakým způsobem uchazeč splní požadavky zadávací dokumentace. V případech, kdy se jedná o konkrétní výrobek (produkt), bude součástí popisu navrhovaného řešení pojmenování výrobku (produktu) a uvedené všech podstatných parametrů pro posouzení splnění požadavků tímto výrobkem (produktem).

Součástí nabídky budou zpracované požadavky na součinnost nezbytnou pro realizaci předmětu VZ.



OBSAH

1	Popis navrhovaného řešení.....	3
2	Servisní služby.....	4
2.1	Požadavky na servisní služby.....	4
2.1.1	Poskytované služby.....	4
2.1.2	Podmínky poskytování služeb.....	4
2.1.3	Ostatní podmínky.....	6
2.2	Úroveň požadovaných služeb.....	6
2.3	Místa plnění.....	7
2.4	Ostatní podmínky.....	7
2.5	Helpdesk.....	8
3	Požadavky na součinnost.....	11
	Konec dokumentu.....	11



1 POPIS NAVRHOVANÉHO ŘEŠENÍ

V této kapitole je uveden popis navrhovaného řešení a to tak, aby bylo zřejmé, jakým způsobem uchazeč splní požadavky zadávací dokumentace. V případech, kdy se jedná o konkrétní výrobek (produkt), je součástí popisu navrhovaného řešení pojmenování výrobku (produktu) a uvedené všech podstatných parametrů pro posouzení splnění požadavků tímto výrobkem (produktem).

V samostatné kapitole tohoto jsou zpracované požadavky na součinnost nezbytnou pro realizaci předmětu VZ.

Předmětem plnění veřejné zakázky (dílem) je komplexní dodávka a implementace technologií, dodávky SW, HW a infrastruktury pro realizaci technických bezpečnostních opatření dle § 5 odst. 3) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti (ZKB) pro zabezpečení IS provozovaných Zadavatelem, kterým je Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje, příspěvková organizace. Součástí plnění VZ jsou dále servisní služby po dobu udržitelnosti projektu.

Konkrétně se jedná o zvýšení kybernetické bezpečnosti pro následující IS (dle výzvy ostatní IS):

1. Informační systém zdravotnického operačního střediska ZZS Pk – jedná se o primární IS sloužící pro hlavní činnost ZZS Pk, tj. poskytování PNP na území Plzeňského kraje.
2. Elektronická pošta – jedná se o hlavní informační systém (IS) ZZS Pk zajišťující komunikaci mezi zaměstnanci ZZS Pk a podporu výkonu jejich činností.



2 SERVISNÍ SLUŽBY

Popis řešení:

Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v celé této kapitole a všech podkapitolách v souladu se ZD:

- *Požadavky na servisní služby*
 - *Poskytované služby*
 - *Podmínky poskytování služeb*
 - *Ostatní podmínky*
- *Úroveň požadovaných služeb*
- *Místa plnění*
- *Ostatní služby*

Znění zadávací dokumentace – servisní služby:

2.1 POŽADAVKY NA SERVISNÍ SLUŽBY

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na servisní služby, tj. maintenance a základní podpora technologií a IS dodaných v rámci smlouvy o dílo.

2.1.1 Poskytované služby

Jsou požadovány následující služby:

1. Poskytování služby Hotline včetně základní servisní technické podpory Systému při odstraňování závad Systému. Hotline bude k dispozici v režimu 24 x 7, nicméně služby budou poskytovány dle úrovně v kap. Úroveň požadovaných služeb.
2. Poskytování pravidelné profylaxe Systému vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Systému.
3. Poskytování aktualizací Softwarových produktů a technologií a opravných patchů.
4. Dokumentace k aktualizacím Softwarových produktů a technologií, aktualizace provozní dokumentace Systému tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu provozovaného Systému.
5. Aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod systému, které byly identifikovány na základě profylaxe a jejich aplikace byla dohodnuta s Objednatelem.

Výčet Softwarových produktů a technologií, na které se vztahují servisní služby je v kap. – Úroveň požadovaných služeb.

2.1.2 Podmínky poskytování služeb

Druhy poruch:

- A. Porucha kategorie A – Urgentní – za Urgentní poruchu se považuje stav celkové nefunkčnosti systému a nemožnost využívat klíčové funkcionality řešení nadpolovičním počtem všech uživatelů.
- B. Porucha kategorie B – Běžná – za Běžnou poruchu se považuje stav, který neodpovídá předávací dokumentaci, ale neohrožuje klíčové funkcionality řešení.



Řešení poruch:

1. V případě, že se jedná o poruchu na Systému dle této Smlouvy, vztahují se na ni SLA dle této Smlouvy.
2. V případě, že se jedná o poruchu integrovaného systému nebo HW a SW infrastruktury mimo tuto Smlouvu s dopadem na Systém uvedený v této Smlouvě, nevztahují se na tuto poruchu SLA dle této Smlouvy do doby odstranění poruchy integrovaného systému nebo infrastruktury.
3. V případě, že bude snížena závažnost poruchy, snižují se poměrně k tomuto SLA a lhůty ve vztahu k nové závažnosti poruchy.
4. Poskytovatel je oprávněn navrhnout nebo poskytnout náhradní řešení poruchy tak, aby došlo k eliminaci dopadů této poruchy na provoz ZZS (snížení závažnosti nebo omezení poruchy) do konečného systémového řešení.

Způsob ohlašování poruch:

Poruchy Objednatel (oprávněné osoby Objednatele) hlásí na kontaktní místo Poskytovatele (Hot-line) prostřednictvím helpdesk, telefonicky a/nebo elektronickou poštou. Poruchy kategorie A objednatel vždy hlásí telefonicky a doplňující informace poskytuje prostřednictvím helpdesk nebo elektronickou poštou. Kontaktní údaje a oprávněné osoby Objednatele jsou uvedeny v samostatné příloze smlouvy.

Reakce Poskytovatele:

Služba Hot-line Poskytovatele dle sjednané reakční doby potvrdí Objednateli (elektronickou poštou a/nebo faxem), že obdržela výzvu Objednatele k odstranění poruchy. V potvrzení uvede označení evidované poruchy a termín zahájení prací na odstraňování poruchy. Tyto informace doručí osobě, která problém za Objednatele nahlásila a pracovišti Helpdesku Objednatele.

Režimy

- 24 x 7 – poskytování služeb non-stop, tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.
- 5 x 10 – poskytování služeb v pracovní dny, v pracovní době
Pracovní dny: pondělí – pátek; vyjma státních svátků, pracovní doba v pracovních dnech od 7:00 do 17:00 h.

Lhůty

Porucha	Režim	Zahájení odstraňování poruchy (reakční doba)	Lhůta na odstranění poruchy
A	24 x 7	4 hodiny v pracovní době 12 hodin mimo pracovní dobu	12 hodin v pracovní době 36 hodin mimo pracovní dobu
	5 x 10	4 hodiny v pracovní době	2 pracovní dny
B	24 x 7	Následující pracovní den	5 pracovních dnů
	5 x 10	3 pracovní dny	5 pracovních dnů

V případě poruchy, která pominula, a není možné identifikovat při prvotním výskytu její příčinu (neexistují logy, nejsou podklady od Objednatele) a potřeby monitoringu v delším časovém úseku, bude zadaný incident na helpdesku po vzájemné dohodě mezi Poskytovatelem a Objednatelem převeden do specifické kategorie pro tento účel – kategorie „Odloženo“. V případě opakovaného výskytu bude incident znovu



otevřen (k datu nahlášení) a řešen v souladu s dohodnutými SLA. Poskytovatel je povinen vyvinout aktivitu k identifikaci příčiny chyby již po prvním výskytu.

V případě poruch hardwarového zařízení, systémového software či informačního systému Objednatele je Poskytovatel povinen na žádost Objednatele poskytnout Objednateli veškerou asistenci při instalaci Systému a zálohovaných dat na záložní hardware v rámci paušální platby.

2.1.3 Ostatní podmínky

Ostatní podmínky na poskytování základní podpory jsou:

1. Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) na území Plzeňského kraje nebudou Poskytovatelem Objednateli účtovány (bezplatné plnění).
2. Legislativní úpravy systému v návaznosti na změny legislativy, vyhlášek a nařízení ČR a EU a zdravotních pojišťoven – v rámci paušální platby.
3. Poskytování součinnosti dalším poskytovatelům služeb zabezpečení provozu integrovaných systémů v rámci poskytování maintenance nebo základní podpory v rámci zabezpečení provozu.
4. V rámci provozu Systému bude v součinnosti Objednatele a Poskytovatele docházet k instalacím nových verzí SW, bezpečnostních a opravných balíčků systémového SW (OS, DB apod.) a obměna HW a komunikační infrastruktury („modernizované provozní prostředí“). Služby budou na Systém poskytovány i na modernizované provozní prostředí, pokud bude zajištěno ve vzájemné součinnosti s Poskytovatelem nebo nebudou v rozporu se standardními požadavky na chod Systému.

2.2 ÚROVEŇ POŽADOVANÝCH SLUŽEB

V následující tabulce je uvedena úroveň požadovaných služeb k jednotlivým částem dodávky:

#	Položka rozpočtu	Režim poskytování
1	FireWall s IPS pro ZOS	24 x 7
2	L3 switche pro ZZOS	10 x 5
3	Aplikační firewall pro IS ZOS	24 x 7
4	Systémy pro sběr dat (logů) o síťovém provozu	24 x 7
5	Systém analýzy bezpečnostních logů a vyhodnocení kybernetických bezpečnostních událostí	10 x 5
6	Analytické nástroje pro ZOS ZZS Pk	10 x 5
7	Pokročilé notifikační nástroje	10 x 5
8	Úpravy IS ZOS	24 x 7
9	Konfigurace systému elektronické pošty pro zaznamenávání činnosti (logů) do systému analýzy bezpečnostních logů	10 x 5
10	Dvoufaktorová autentizace administrátorských VPN přístupů	24 x 7
11	Dodávka a implementace technologií 802.1x pro	24 x 7



#	Položka rozpočtu	Režim poskytování
	zabezpečení přístupů do LAN sítě	
12	Zabezpečení systému elektronické pošty před škodlivým kódem	10 x 5
13	Kontrola přístupu do sítě Internet – webSecurity	10 x 5
14	Nástroje pro zajištění šifrování dat na PC/NB	10 x 5
15	Infrastruktura (HW) pro běh dodávaného SW	24 x 7
16	Systémový SW pro běh dodávaného SW	24 x 7

Tabulka 1: Úroveň požadovaných služeb

2.3 MÍSTA PLNĚNÍ

Realizace předmětu plnění bude probíhat v následujících místech plnění:

Místo	Adresa	Předmět realizace
Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje, příspěvková organizace	Klatovská třída 2960/200i, Plzeň, Jižní předměstí PSČ: 301 00	Primární datové centrum ZZS Pk – návaznost na technologie umístěné v tomto DC a dodávka částí technologie. Poskytování servisních služeb pro dodané úpravy IS a technologie umístěné do této lokality.
Záložní zdravotnické operační středisko ZZS Pk a záložní datové centrum	Kaplířova 9, Plzeň PSČ: 320 00	Záložní zdravotnické operační středisko ZZS Pk a záložní datové centrum pro toto ZZOS, kde bude umístěna dodaná technologie ZZOS a které bude propojeno s primárním datovým centrem ZZS Pk. Poskytování servisních služeb pro dodané úpravy IS a technologie umístěné do této lokality.

Tabulka 2: Místa plnění

2.4 OSTATNÍ PODMÍNKY

Kvalita a záruky:

1. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s touto Zadávací dokumentací.
2. Poskytovatel se bude zavazovat provádět služby v kvalitě odpovídající účelu této Smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
3. Poskytovatel bude odpovídat za závady na HW produktu způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky Poskytovatele, a to až do výše nákupní ceny produktu, na kterém vznikla škoda.
4. Poskytovatel nebude odpovídat za jakékoli škody vzniklé Objednateli, ani za neplnění nebo zpožděné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy, dojde-li k nim v důsledku působení vyšší moci. Působením vyšší moci se rozumí okolnosti vylučující odpovědnost podle Zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zejména pak negativní vliv takové škody v době platnosti



Smlouvy, nepředvídatelné události (živelná pohroma, průmyslová katastrofa, ozbrojený konflikt, revoluce nebo obdobná změna státního režimu), jejichž výskyt a vliv podstatně působí na plnění Smlouvy, aniž by tomuto vlivu Objednatel a/nebo Poskytovatel mohli s použitím veškerých jim právně dostupných a rozumně požadovatelných prostředků účinně zabránit.

Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace:

1. Poskytovatel nebude odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému Objednatele způsobenou používáním systému v rozporu s projektovou dokumentací. Případnou obnovu dat bude provádět Poskytovatel ze záloh, předaných mu Objednatelem.
2. Poskytovatel upozorní Objednatele na případné změny v doporučených pravidlech pro zálohování a obnovu systému, která byla součástí projektové dokumentace Díla.
3. Objednatel se zaváže zachovat před provedením update serverové části aplikace předchozí funkční konfiguraci aplikace pro případ její opětovné potřeby.
4. Poskytovatel v plném rozsahu odpovídá za provádění patch-managementu serverů a mobilních zařízení.
5. Nové verze systému a aplikací budou Poskytovatelem předány Objednateli k ověření deklarované funkčnosti. Vlastní implementace nebo instalace bude provedena Poskytovatelem po odsouhlasení Objednatelem. Toto se netýká odstranění závad v rámci plnění základní podpory.

Servis vybavení prováděný pracovníky Objednatele:

1. Pracovníkům Objednatele bude umožněno provádět drobné opravy závad vybavení vlastními silami při dodržení všech závazných podmínek a ustanovení jakož i veškerých pracovních postupů a doporučení stanovených Poskytovatelem.
2. Pracovník Objednatele bude povinen vyžádat si souhlas Poskytovatele v každém případě, kdy nebude zcela jisté, zda bude oprávněn provést danou opravu vlastními silami a současně si vyžádat doporučení vhodného postupu provedení opravy. Souhlas Poskytovatele i jím doporučený pracovní postup musí být zaevidován v helpdesku, provozovaném Poskytovatelem.
3. Stejně tak veškeré informace o zjištěných závadách a provedených opravách (vč. sériových čísel měněných komponent) bude Objednatel povinen řádně evidovat prostřednictvím helpdesku, provozovaného Poskytovatelem.
4. Za opravy provedené pracovníky Objednatele neponese Poskytovatel žádnou zodpovědnost a na tyto opravy nebude poskytovat žádné záruky. Poskytovatel dále neponese žádnou zodpovědnost za jakékoli závady nebo škody, způsobené pracovníky Objednatele při provádění oprav vybavení. Tyto závady nebude možné považovat za chyby informačního systému a případné odstranění těchto závad Poskytovatelem bude placenou službou.

2.5 HELPDESK

Pro zajištění servisních služeb bude provozován helpdeskový systém.

Pro záruční a pozáruční servis bude využíván stejný systém helpdeskového systému skládajícího se z následujících komponent:

- www aplikace helpdeskového systému
- email helpdeskového systému



- telefonní linka helpdeskového systému

Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v této kapitole a v požadavcích následující kapitoly (Detailní popis podpory provozu).

Helpdeskový systém WWW Aplikace

Jedná se o standardní WWW aplikaci pro účely evidence požadavků jejich průběhu a reportingu. Aplikace je provozována prostřednictvím šifrovaného přístupu pomocí protokolu https. Přístup do aplikace mají jak jednotliví dodavatelé a poddodavatelé technologií tak oprávněné osoby Zadavatele.

Form with fields for Username and Password, and a Login button.

Jednotlivé požadavky je možné zadávat do systému jak pomocí WWW rozhraní aplikace tak odesláním emailu z definovaných emailových adres Zadavatele. Dalším způsobem je zadání přes telefonního operátora po telefonickém nahlášení požadavku.

Vlastní rozhraní nabízí přehled jak aktuálně řešených požadavků, tak již vyřešených s možností definování uživatelských filtrů a vytvářet tak i specifické reporty.

Detail	Záznam	Úprava	Datum založení	Zákazník - Zkratka	Předmět	Autor	Služby	Dodavatelé	Stav	Priorita	Zdroj	Hodiny	Termín
		Edit	30.01.2017 14:35						Probíhá		web		03.04.2017 02:35
		Edit	24.10.2016 14:09						Odloženo		web		15.12.2017 04:09
		Edit	02.02.2018 14:44						Probíhá		web		06.04.2018 01:44

Proto je možné systém využít jak na reportování dodržování SLA jednotlivých služeb tak na podrobné sledování průběhu řešení jednotlivých požadavků včetně doplňování dalších potřebných informací během řešení požadavků.



HelpDesk Vítejte, Heslo Logout

Incidenty Incidenty Číselníky

Úprava incidentu Zrušit Smazat incident Uložit změny

Osoby

Zámek

***Předmět**

***Popis**

***Zákazník**

Zdroj web

Zadal

Stav incidentu

Termín

Zasílat notifikace

Služby

Databáze, Virtualizace, Replikace SW (IS-02) (HW/SW)	Informační systém - EKP + POJ
HW kompletně (IS-01) (HW/SW)	
Informační systém- GIS klient (mimo integraci NIS IZS) ()	
Informační systém OR - SOS (IS-03 bez integrace NIS IZS) ()	
integrace sítě PEGAS -	
Integrace telefonie a radio - touchscreen (IS-05bez NIS IZS) ()	

Priorita

Smlouva

O vytvoření incidentů a změnách stavů a jsou jednotliví uživatelé helpdeskového systému informováni E-mailem.

Helpdeskový systém – Email

Pro účely poskytování služeb Zadavateli je zřízena helpdesková emailová adresa, pomocí které jsou vytvářeny přímo požadavky v HelpDeskové aplikaci (od definovaných uživatelů Zadavatele) a je zaslán i operátorovi HotLine.

Helpdeskový systém – Telefon

Pro účely poskytování služeb Zadavateli je zřízena telefonní linka operátora HotLine, který je schopen přijímat jednotlivé požadavky a zajistit jak jejich evidenci v helpdeskovém systému tak i distribuci technickým pracovníkům pro jejich včasné řešení.

Helpdeskový systém – způsob komunikace

Zadavatel při zadávání jednotlivých požadavků musí dodržovat pravidla s nakládáním s osobními údaji (v souladu s GDPR) a do požadavků zadávaných jakýmkoliv způsobem (aplikace, mail a telefon) nesmí vkládat osobní ani citlivé údaje. Zadavatel pro specifikaci požadavků vždy uvádí pouze obecné číselníkové údaje jako je číslo akce apod. tak, aby v rámci poskytování Helpdeskového systému nebyly ukládány osobní údaje.



3 POŽADAVKY NA SOUČINNOST

Požadavky na součinnost

Předpokladem úspěšné realizace je zajištění těchto základních součinností:

- Zajištění pracovníků objednavatele pro projektovým tým
- Zajištění aktivní a bezodkladné spolupráce členů týmů a odpovědných pracovníků pro projektové činnosti a zajištění servisní činnosti
- Zajištění pracovníka pro přístup do jednotlivých prostor servisované technologie pro servisní činnosti
- Zajištění poskytnutí všech relevantních informací pro poskytování servisních činností a to jak průběžných tak na základě aktuální situace - incident
- Zajištění pracovníka, který bude spolupracovat na řešení servisní činnosti (pro jednotlivé oblasti) a bude aktivně využívat helpdeskový systém Uchazeče
- Zajištění prostupů a dalších podmínek pro vzdálené přístupy dodavatele a jeho subdodavatelů
- Zajištění pracovníků pro testování servisované technologie
- Zajištění konfigurací, součinnosti a přístupů k navazujícím technologiím (FireWall, AD apod.)
- Zajištění akceptačních testů

KONEC DOKUMENTU

Příloha č. 3: Zpracování nabídkové ceny

Položka ceny		Cena v Kč s DPH	DPH v Kč	Cena v Kč bez DPH	Počet jednotek	Cena za dodávku (v Kč bez DPH)	Cena za dodávku (v Kč s DPH)	Cena za servisní služby / 1 rok (v Kč bez DPH)	Cena za servisní služby / 5 let (v Kč bez DPH)	Cena za servisní služby / 5 let (v Kč s DPH)
Celková nabídková cena za dodávky		17 899 000,00 Kč	3 758 790,00 Kč	17 899 000,00 Kč				---		21 657 790,00 Kč
Celková nabídková cena za servisní služby		4 235 000,00 Kč	889 350,00 Kč	4 235 000,00 Kč						5 124 350,00 Kč
Celková nabídková cena za plnění této VZ (dodávky i servisní služby)		22 134 000,00 Kč	4 648 140,00 Kč	22 134 000,00 Kč						26 782 140,00 Kč
Ozn.	Položka rozpočtu	Počet jednotek	Cena za dodávku (v Kč bez DPH)	Cena za dodávku (v Kč s DPH)	Cena za servisní služby / 1 rok (v Kč bez DPH)	Cena za servisní služby / 5 let (v Kč bez DPH)	Cena za servisní služby / 5 let (v Kč s DPH)			
1	Dodávka kamerového systému pro DC ZOS a dispečinku ZZS PK	1 ks	180 000,00 Kč	217 800,00 Kč	---	---	---			
2	FireWall s IPS pro ZOS	1 soubor	780 000,00 Kč	943 800,00 Kč						
3	L3 switche pro ZZOS	2 ks	82 000,00 Kč	99 220,00 Kč						
4	Aplikační firewall pro IS ZOS	1 ks	725 000,00 Kč	877 250,00 Kč						
5	Systémy pro sběr dat (logů) o síťovém provozu	1 soubor	1 380 000,00 Kč	1 669 800,00 Kč						
6	Systém analýzy bezpečnostních logů a vyhodnocení kybernetických bezpečnostních událostí	1 soubor	2 250 000,00 Kč	2 722 500,00 Kč						
7	Analytické nástroje pro ZOS ZZS PK	1 soubor	1 060 000,00 Kč	1 282 600,00 Kč						
8	Pokročilé notifikační nástroje	1 soubor	680 000,00 Kč	822 800,00 Kč						
9	Úpravy IS ZOS	1 soubor	3 250 000,00 Kč	3 932 500,00 Kč						
10	Konfigurace systému elektronické pošty pro zaznamenávání činnosti (logů) do systému analýzy bezpečnostních logů	1 soubor	50 000,00 Kč	60 500,00 Kč	847 000,00 Kč	4 235 000,00 Kč	5 124 350,00 Kč			
11	Dvoufaktorová autentizace administrátorských VPN přístupů	1 soubor	88 000,00 Kč	106 480,00 Kč						
12	Dodávka a implementace technologií 802.1x pro zabezpečení přístupů do LAN sítě	1 soubor	650 000,00 Kč	786 500,00 Kč						
13	Zabezpečení systému elektronické pošty před škodlivým kódem	1 soubor	456 000,00 Kč	551 760,00 Kč						
14	Kontrola přístupu do sítě Internet – webSecurity	1 soubor	655 000,00 Kč	792 550,00 Kč						
15	Nástroje pro zajištění šifrování dat na PC/NB	1 soubor	128 000,00 Kč	154 880,00 Kč						
16	Infrastruktura (HW) pro běh dodávaného SW	1 soubor	3 750 000,00 Kč	4 537 500,00 Kč						
17	Systémový SW pro běh dodávaného SW	1 soubor	395 000,00 Kč	477 950,00 Kč						
18	Nástroje pro bezpečnostní audit a penetrační testy	1 soubor	390 000,00 Kč	471 900,00 Kč	---	---	---			
19	Bezpečnostní audit a penetrační testy	1 soubor	950 000,00 Kč	1 149 500,00 Kč	---	---	---			
Celkem			17 899 000,00 Kč	21 657 790,00 Kč	847 000,00 Kč	4 235 000,00 Kč	5 124 350,00 Kč			

Pokyny pro účastníka: Účastník vyplňuje jen zeleně zvýrazněné položky