

## **1. Rámcová specifikace servisních služeb**

### **1.1. Přehled servisních služeb**

- 1) Rámcová specifikace požadovaných služeb je uvedena formou katalogového listu (dále také jen „KL“), **tento list přiloží účastník do své nabídky a doplní do něj ceny za provádění servisních služeb.**
- 2) Součástí dodávaných služeb **nejsou dodávky HW, SW licencí ani rozšiřujících podpor, maintenance nebo prodloužení záručních podmínek.**
- 3) Zadavatel nemůže garantovat paralelní souběh servisních služeb uvedených v následujících KL – uchazeč musí ve své nabídce tuto skutečnost zohlednit a uvažovat s uvedenými předpokládanými alokacemi pracovníků pro zajištění požadovaných služeb.
- 4) Před zahájením zajišťování servisních služeb v plném rozsahu proběhne tzv. inicializace, během které bude uchazeč seznámen se stavem jednotlivých zařízení na místě a následně je převezme do své správy. Proces inicializace bude trvat maximálně 30 kalendářních dní, bude započítán do celkové doby plnění veřejné zakázky a uchazeč je povinen uvést cenu za inicializaci zvlášť do kalkulace nabídkové ceny. Plnou odpovědnost za zajištění provozu bude nést uchazeč po dokončení procesu inicializace a protokolárním převzetí systémů do správy.

## 1.2. Katalogový list S.7.1 - správa provozu telefonní ústředny

KATALOGOVÝ LIST			
<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	<b>S-TEL-UST</b>	<b>KÓD</b>	<b>S.7.1</b>
<b>Název služby</b>	Správa provozu telefonní ústředny		
<b>VYMEZENÍ SLUŽBY</b>			
<b>Prostředí</b>	PRODUKČNÍ		
<b>Cílová skupina</b>	Interní zaměstnanci		
<b>Požadované role obsazované Dodavatelem</b>	<b>Název role</b>	<b>Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)</b>	<b>On-site/Off-site</b>
	Technický specialista telefonní ústředny	5%	-
<b>CENY</b>			
<b>Položka</b>	<b>Cena bez DPH</b>	<b>Částka DPH</b>	<b>Cena s DPH</b>
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	18 500,00 Kč	3 885,00 Kč	22 385,00 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	18 500,00 Kč	3 885,00 Kč	22 385,00 Kč
<b>ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Správa provozu telefonní ústředny: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,</li> <li>b. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,</li> <li>c. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,</li> <li>d. Podpora při pravidelné aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací,</li> <li>e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předemné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),</li> <li>f. Udržování aktuálního stavu firmware a SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.), samotné opravné balíčky, patche nebo legislativní update zajistí Objednatel.</li> <li>g. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,</li> </ol> </li> <li>2. Součinnost s ostatními dodavateli související s řešením provozních záležitostí, zejména při identifikaci možných problémů, návrhu možných řešení a realizaci nápravných opatření.</li> <li>3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA.</li> <li>4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Postupy pro provoz a správu systému nahrávání,</li> <li>b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.</li> </ol> </li> <li>5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů</li> <li>b. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele</li> </ol> </li> </ol>			

<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)</b>	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Kategorie služby	SLA-3
Provozní doba	365x24x7
Dostupnost	Maximální povolená doba, kdy je v důsledku závady telefonní ústředny znemožněna komunikace z pracoviště jakéhokoliv operátora ZOS, jsou 4 hodiny v každém kalendářním měsíci.
<b>Způsob kontroly</b>	
<p>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.</p>	
<b>KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ</b>	
<p>Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům, viz příloha č. 1b Popis stávajícího stavu.</p>	

-----  
  
Prokurista ALTEL Czech s.r.o.