

Příloha č. 2: Katalogový list

Návrh Zhotovitele - Popis nabízeného technického řešení pro výběrové řízení Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje, příspěvkové organizace pod názvem: Služby provozu ZZS KVK

Evidenční číslo: P21V00000080

Rámcová specifikace servisních služeb

Přehled servisních služeb

- 1) **Rámcová specifikace požadovaných služeb je uvedena formou katalogového listu (dále také jen „KL“), tento listy přikládá uchazeč do své nabídky a doplnil do nich 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.

Katalogový list - správa provozu telefonní ústředny

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TEL-UST	KÓD	S.7.1
Název služby	Správa provozu telefonní ústředny		
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 telefonní ústředny	5%	-
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
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
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Správa provozu telefonní ústředny: <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 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.), samotné opravné balíčky, patche nebo legislativní update zajistí Objednatel. g. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti, 2. Součinnost s ostatními dodavateli související s řešením provozních záležitostí, zejména při identifikaci možných problémů, návrhu možných řešení a realizaci nápravných opatření. 3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. 4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. Postupy pro provoz a správu systému nahrávání, b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání. 			

ALTEL Czech s.r.o., Lesní 534/65, 312 00 Plzeň, společnost je zapsána v OR u KS v Plzni oddíl C, vložka 18454, zapsáno dne 22.5.2006

Bankovní spojení

IČO: 26410419

Tel:

E-mail: info@altel.cz

DIČ: CZ26410419

Fax:

Web: www.altel.cz

5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
- Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů
 - Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

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 jakéholiv operátora ZOS, jsou 4 hodiny v každém kalendářním měsíci.

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, viz příloha č. 1b Popis stávajícího stavu.

Zhotovitel akceptuje podmínky objednatele a připojuje se ke smlouvě na Zajištění provozu ZZS KVK, kterou vypracoval objednavatel, viz. Návrh smlouvy o provozu.

.....
[Redacted]
ALTEL Czech s.r.o.

