

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

Zajištění provozu ZOS KVK - Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 2 – ZOS

1. Rámcová specifikace servisních služeb

1.1. Přehled servisních služeb

- 1) Rámcová specifikace požadovaných služeb je uvedena formou katalogových listů (dále také jen „KL“), **tyto katalogové listy přiloží uchazeč do své nabídky a doplní do nich ceny za provádění servisních služeb.**
- 2) Přehled katalogových listů je uveden v následující tabulce:

Kód	Označení služby	Kategorie SLA	Název služby
Část 2 - ZOS - Služby provozu ZOS, GIS			
S.2.1	S-IS-ZOS	SLA-3	Správa ZOS
S.2.2	S-IS-GIS	SLA-3	Správa GIS

- 3) Součástí dodávaných služeb **nejsou dodávky HW, SW licencí ani rozšiřujících podpor, maintenance nebo prodloužení záručních podmínek.**
- 4) 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.
- 5) 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.
- 6) Součástí služeb bude také **rozšířená podpora** – jedná se o služby pro řešení dodatečných požadavků na provoz a využívání technologií nad rámec ostatních služeb uvedených v KL. Rozšířená podpora bude využívána v rozsahu **maximálně 25 hodin měsíčně** (měsíční rámec), konkrétní náplň služeb rozšířené podpory bude definovat Objednatel dle aktuálních potřeb alespoň 10 pracovních dní předem.
- 7) Objednatel není povinen využít jakékoli služby rozšířené podpory, služby budou hrazeny výhradně na základě skutečně spotřebovaných hodin (skutečně využití rozšířené podpory). Nevyčerpané hodiny z měsíčního rámce se na konci aktuálního kalendářního měsíce automaticky převádí do následujícího kalendářního měsíce a přičítají se k limitu následujícího měsíčního rámce. Nevyčerpané hodiny jsou využitelné po celou dobu platnosti smlouvy, po ukončení smlouvy nárok na nevyčerpané služby zaniká.

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

Zajištění provozu ZOS KVK - Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 2 – ZOS

1.2. Katalogový list S.2.1 - správa ZOS

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-IS-ZOS	KÓD	S.2.1
Název služby	Správa systému ZOS		
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 informačních systémů operačního řízení	20%	-
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	77 000,00	16 170,00	93 170,00
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	77 000,00	16 170,00	93 170,00
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>1. Provoz a správa systému ZOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> profylaktické činnosti (na měsíční bázi), kontrola logů (na měsíční bázi), kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi), odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku, instalace opravných balíčků (aktualizací Softwarových produktů), patchů (opravných patchů nutných pro bezchybný chod Softwarových produktů) a legislativních updatů, samotné opravné balíčky, patche nebo legislativní update zajistí Objednatel. předkládání návrhů na optimalizaci systémů (na kvartální bázi), instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), implementace schválených požadavků na změnu konfigurace. Instalace produktů dle požadavku Zadavatele, <p>2. Součinnost s ostatními dodavateli související s řešením provozních záležitostí, zejména při identifikaci možných problémů, návrhu možných řešení a realizaci nápravných opatření.</p> <p>3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA.</p> <p>4. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:</p> <ol style="list-style-type: none"> Postupy pro provoz a správu systému ZOS, Postupy pro obnovu ze záloh, Provozní deník v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis 			

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

Zajištění provozu ZOS KVK - Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 2 – ZOS

prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání d. Správa konfigurací systému 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 systém ZOS nedostupný 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.	

1.3. Katalogový list S.2.2 - správa GIS

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-IS-GIS	KÓD	S.2.2
Název služby	Správa aplikace GIS		
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 GIS systémů	20%	-
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	22 000,00	4 620,00	26 620,00
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	22 000,00	4 620,00	26 620,00
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

Zajištění provozu ZOS KVK - Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 2 – ZOS

1. Provoz a správa systému GIS:
 - a. profylaktické činnosti (na měsíční bázi),
 - b. kontrola logů (na měsíční bázi),
 - c. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi),
 - d. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
 - e. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
 - f. instalace opravných balíčků (aktualizací Softwarových produktů), patchů (opravných patchů nutných pro bezchybný chod Softwarových produktů) a legislativních updatů, samotné opravné balíčky, patche nebo legislativní update zajistí Objednatel.
 - g. předkládání návrhů na optimalizaci systémů (na kvartální bázi),
 - h. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
 - i. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace.
 - j. Instalace produktů dle požadavku Zadavatele,
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 a technické dokumentace v rozsahu:
 - a. Postupy pro provoz a správu systému GIS,
 - b. Postupy pro obnovu ze záloh,
 - c. Provozní deník v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
 - d. Správa konfigurací systému 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 systém GIS nedostupný z pracoviště jakéhokoliv 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.

Doplnění Poskytovatele: V rámci servisních služeb bude poskytován servis i na řešení dodané v rámci projektu „Dodávka trenážerů a vybavení pro výcvik – část A. Výcvikové pracoviště ZOS“