

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

Zajištění provozu ZOS KVK - Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 3 – RED

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 3 - RED - Správa nahrávání hovorů			
S.3.1	S-IS-RED	SLA-2	Správa nahrávání hovorů

Tabulka 1: Seznam katalogových listů

- 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.

1.2. Katalogový list S.3.1 - správa systému nahrávání hovorů

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-IS-RED	KÓD	S3.1
Název služby	Správa systému nahrávání		
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 komunikačních technologií	10%	-
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

Zajištění provozu ZOS KVK - Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 3 – RED

Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	24 800,00	5 208,00	30 008,00
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	24 800,00	5 208,00	30 008,00

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Technická podpora a správa systému nahrávání:
 - 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:
 - 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.
5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů
 - b. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Kategorie služby	SLA-2
Provozní doba	365x24x7
Dostupnost	Maximální povolená doba, kdy je systém nahrávání 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.

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

Zajištění provozu ZOS KVK - Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 3 – RED

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:

Instalovaná zařízení, na které jsou poskytovány servisní služby dle této přílohy:

- | | | |
|---|--|---------------|
| - | Hlavní dispečink (Karlovy Vary) | výrobní číslo |
| | o ReDat3 záznamová jednotka | 2251 |
| | o ReDat eXperience | 425 |
| - | Záložní dispečink (Sokolov) | |
| | o ReDat3 záznamová jednotka | 2373 |
| | o ReDat Recorder | 408 |

Hovory jsou replikovány do REX výr. Č. 425 na hlavním dispečinku.

Příloha č. 3: Seznam kontaktních osob

Servisní manažer – vedoucí řešitelského týmu

Jméno a Příjmení	
Telefon	
E-mail	

Projektový manažer

Jméno a Příjmení	
Telefon	
E-mail	cz

Technický specialista systému pro nahrávání hovorů

Jméno a Příjmení	
Telefon	
E-mail	