

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

Zajištění provozu ZOS KVK - Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 4 – CAR

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 4 - CAR - Služby provozu sledování vozidel			
S.4.1	S-CAR-GPS	SLA-2	Správa přístrojů GPS
S.4.2	S-CAR-AVL	SLA-3	Správa AVL
S.4.3	S-CAR-EKJ	SLA-2	Správa EKJ

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 zvláště 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.4.1 - správa přístrojů GPS

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-CAR-GPS	KÓD	S4.1
Název služby	Správa přístrojů GPS		
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 systémů pro sledování	10%	-

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

Zajištění provozu ZOS KVK - Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 4 – CAR

	vozidel		
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	1 049 510,00	220 397,10	1 269 907,10
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	20 570,00	4 319,70	24 889,70
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Technická podpora a správa přístrojů GPS: <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. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), e. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.), f. 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 přístrojů GPS, 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: <ol style="list-style-type: none"> a. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých zařízení b. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele 			
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
Kategorie služby	SLA-2		
Provozní doba	5x10		
Dostupnost	Maximální povolená doba, kdy je v důsledku závady GPS zařízení znemožněno fungování systému sledování vozidel pro více než 5 zařízení současně, je 6 hodin (během pracovní doby) 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. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management			

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

Zajištění provozu ZOS KVK - Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 4 – CAR

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 souladu s odpovědí Zadavatele na dodatečné dotazy doplňuje Poskytovatel toto.

Položka inicializace obsahuje jednak shodnou cenu servisní podpory jako další měsíce, protože nepředpokládáme přerušení servisní podpory po dobu přechodu, plus částku na jednorázovou obměnu 2DIN a Samsung navigačních zařízení. Servisní podporu obecně nelze zajistit pro HW, který již nemá podporu výrobce nebo dodavatele. Protože pro zařízení 2DIN a Samsung není podpora výrobce a dodavatele již zajištěna, celkem 24 ks, není ani možné nadále zajistit jejich servis.

Servisní služby nezahrnují:

- upgrade mapových podkladů v navigačním tabletu posádky (nelze dlouhodobě garantovat).
- datové přenosy z vozidel na serverovou část a opačným směrem
- poskytování dopravního infa pro navigační tablety

1.3. Katalogový list S.4.2 - správa AVL

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-CAR-AVL	KÓD	S.4.2
Název služby	Správa aplikace pro sledování vozidel (AVL)		
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 software AVL	20%	-
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	55 825,00	11 723,25	67 548,25
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	39 325,00	8 258,25	47 583,25
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
1. Provoz a správa systému AVL: a. profylaktické činnosti (na měsíční bázi),			

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

Zajištění provozu ZOS KVK - Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 4 – CAR

- b. kontrola logů (na měsíční bázi),
 - c. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi),
 - d. odborná technická podpora a odstraňování závad v předemtné 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 potřeby 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 AVL,
 - 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 v důsledku závady aplikace znemožněno fungování systému AVL, jsou 2 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. 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.

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:

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

Zajištění provozu ZOS KVK - Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 4 – CAR

Přechod (náhrada stávajícího řešení), které již není výrobcem dále podporováno, na službu FleetwareWeb2 (FLWW2) je nutnou podmínkou pro další poskytování servisní podpory AVL systému. Vlastní dodávka nového produktu (kompatibilního s původními vozidlovými jednotkami i databázovou částí původního řešení) a práce související s přechodem a implementací, jsou v režii Poskytovatele (jsou zdarma).

Provozní náklady související se službou FLWW2 jsou součástí poskytovaných servisních služeb a to v rozsahu odpovídajícím rozsahu funkcí dostupných ve stávajícím AVL Fleetware. Servisní služby nebudou poskytovány na nadstavbové moduly, jako např. sledování jízdního stylu nebo servisní modul, které jsou nepovinné, příplatkové a ve stávajícím AVL systému neexistují a Objednatel/zadavatel si je nepořídil.

V souladu se zadávací dokumentací bude tedy v rámci poskytování servisních služeb zajištěna podpora provozu AVL systému ve verzi FLWW2, pro max. 65 vozidel.

1.4. Katalogový list S.4.3 - správa EKJ

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-CAR-EKJ	KÓD	S.4.3
Název služby	Správa aplikace pro sledování vozidel (AVL)		
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 software EKJ	20%	-
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	11 165,00	2 344,65	13 509,65
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	605,00	127,05	732,05
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
1. Provoz a správa systému EKJ: <ul style="list-style-type: none">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 předemtné 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 potřeby 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.			

Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného řešení

Zajištění provozu ZOS KVK - Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 4 – CAR

- 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 EKJ,
 - 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-2
Provozní doba	5x10
Dostupnost	Maximální povolená doba, kdy je v důsledku závady aplikace znemožněno fungování systému EKJ, je 10 hodin 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. 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.

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 k bodům 4.1., 4.2. a 4.3:

Servisní služby na tuto oblast zahrnují standardní servis pro AVL systém, GPS jednotky (vozidlová sledovací jednotka) a navigační tablety vč. statusovací aplikace FOB, včetně podpory Autoplanu (EKJ).