

## 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 5 - PEG - Služby provozu systému PEGAS			
S.5.1	S-PEG-HW	SLA-3	Správa integrace sítě Pegas
S.5.2	S-PEG-API	SLA-3	Správa integrace telefonie

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.

Technologie	Množství	Poznámka
Operační systém Windows server 2003 - 2019	dle systémů	
Win RDS 2012 DvcCAL (terminál mapy)	15	
SQL Server Standard 2012	2	
ORACLE Database Standard 2 CPU	1	X
VMware Horizon View	20	X
Microsoft VDA	20	X
HPE SV VSA 2014 10TB E-LTU	3	X
Veeam Backup Essentials Enterprise socket	4	X
VMware vSphere Essentials	1	X
VMware vSphere Essentials Plus	1	X
PowerEdge R740 Server	3	X
PowerEdge R640 Server	1	X
UPS FSP/Fortron UPS 2000 VA rack 2U, online	1	
HPE 1950 Switch	3	
HP A5120-SI Switch	4	
Synology DS412+ Disc Station, 4x HDD 2 TB	1	
Synology DS916+ DiskStation, 4x HDD 3TB	1	
t610 PLUS WES7P 16SF/4GR QH TC	5	
NM10, mini PC Crypto	5	
17" LCD NEC V-Touch 1721 5R - 5-žilový,DVI,RS-232	5	
DELL Profesional P2412H + 5x SoundBar	15	
Řídící SW telestěny KINETIC	1	
NM10, mini PC Crypto, RACK	1	
LG M4224F-LCD monitor 42	4	
Xerox WorkCentre 7125V_S	1	
Cisco 886VA Secure Router with VDSL2/ADSL2+ over ISDN	11	
Fortinet FortiGate 60E, UTM	2	X
Mikrotik RB750r2	1	
Datový rozvaděč CONTEG 42"	1	
<b>Neprodukční</b>		
HP StoreVirtual 4330 450GB SAS Storage	1	
HP DL360p Gen8 server	3	
HP P4300 G2 7.2 TB SAS Storage	2	
HP StoreVirtual 4330 450GB SAS Storage	1	

X ve sloupci Poznámka - nákup nebo prodloužení maintenance nebo záruky je součinností ZZS.

### 13.3. Koncová zařízení a sdílené systémy

#### Doručování aplikací a pracoviště operátorů

Aplikace jsou na koncová zařízení uživatelů (zejména, ale nejen operátorů) doručovány prostřednictvím virtualizační technologie VMware Horizon View. Koncová zařízení jsou tenci klienti (terminály) HP TC610 Plus. Každý terminál obsluhuje 3 monitory Dell Professional P2412H, jeden z monitorů je vždy vybaven zvukovou lištou (soundbarem). Pro obsluhu hlasových komunikačních systémů je každé operátorské pracoviště vybaveno samostatným mini PC s dotykovým monitorem NEC V-Touch 1721.

#### Sdílené systémy operačního střediska

Operátoři mají v operačním středisku k dispozici sdílené multifukční zařízení Xerox WorkCentre 7125V a telestěnu tvořenou čtyřmi monitory LG M4224F, které jsou řízeny samostatným PC umístěným v serverovém racku.



## 1.2. Katalogový list S.5.1 - správa integrace sítě Pegas

KATALOGOVÝ LIST			
<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	<b>S-PEG-HW</b>	<b>KÓD</b>	<b>S.5.1</b>
<b>Název služby</b>	Správa integrace sítě Pegas		
<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 komunikačních technologií	10%	-
<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)	[•]	[•]	[•]
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	[•]	[•]	[•]
<b>ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Technická podpora a správa integrace sítě Pegas: <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 předmětné 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.),</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 integrace sítě Pegas,</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 integrace sítě PEGAS 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. 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.</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>	



## 1.3. Katalogový list S.5.2 - správa integrace telefonie

KATALOGOVÝ LIST			
<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	<b>S-PEG-API</b>	<b>KÓD</b>	<b>S.5.2</b>
<b>Název služby</b>	Správa integrace telefonie		
<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 komunikačních technologií	10%	-
<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)	[•]	[•]	[•]
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	[•]	[•]	[•]
<b>ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Technická podpora a správa integrace telefonie: <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 integrace telefonie,</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 integrace telefonie 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. 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.</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>	